

1.1. INTRODUCCIÓN.

El presente capítulo tiene como propósito analizar el tema de la violencia en el trabajo, especialmente la violencia interpersonal denominada acoso moral, psicoterror laboral o mobbing (Barón, 2001; Piñuel, 2001, 2002; Arribas, 2002; Carrión, 2002; Fuertes y Alonso, 2002; Alonso, Peris y Fuertes, 2003; Blanco, 2003; De la Gándara y Alvarez, 2003; Di Martino, Helge y Cooper; 2003; Ausfelder, 2004; Acosta, 2005). Bajo el razonamiento de que dicha manifestación que profana la integridad física y mental de los trabajadores tiene, entre sus fuentes de subsidio más importantes, una relación muy estrecha en el vínculo globalización de las economías y el denominado ajuste organizacional.

Dicho análisis nos conducirá a la necesidad de referirnos a una tipología de la violencia en el trabajo que nos permita distinguir y definir muy claramente en dónde posicionar al acoso moral, psicoterror laboral o mobbing, precisar cuál es su naturaleza e identificar a sus protagonistas.

Asimismo, describiremos el proceso del acoso moral y sus repercusiones en la salud mental de las víctimas. Donde partiremos de la conceptualización del acoso como un proceso de desgaste psicosocial y precisaremos cómo se convierte en un atentado contra la integridad mental de los trabajadores.

1.2. LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO

1.2.1. Concepto.

La Organización Mundial de la Salud - OMS define la violencia como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (WHO, 1996). Mientras que para el *Health and Safety Executive* del Reino Unido la violencia en el lugar de trabajo se define como “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo” (MSF, 1993)

Según los datos expresados por Krug (2003) en el I^{er} Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud auspiciado por la OMS, la violencia en el trabajo es una de las principales causas de muertes y lesiones en muchas partes del mundo. El Informe señala que en los Estados Unidos de Norteamérica la violencia en el trabajo ocupa el segundo lugar como causa de muerte, mientras que en los países de la Unión Europea se estima que cerca de 3 millones de trabajadores han sido presa de la violencia física en sus lugares de trabajo.

Según datos de la OMS, en Colombia el porcentaje de trabajadores fallecidos por homicidio en su sitio de trabajo fue del 2.6% en 2000 y las víctimas de agresiones no mortales fue del 6% en el mismo año (Rodríguez, et al, 2003).

También se reporta que en la Argentina el 6.1% de los trabajadores y el 11.8% de las trabajadoras revelaron haber sufrido algún tipo de agresión. Y el 16.6% de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual durante 1995. En Bolivia, el 0.4% de los

trabajadores y el 0.9% de las trabajadoras sufrieron agresiones. El 1.3% de las mujeres fueron víctimas de algún tipo de incidente sexual durante 1996. En Costa Rica, el 0.8% de los trabajadores y el 1.4% de las trabajadoras sufrieron agresiones, mientras que el porcentaje de mujeres que sufrieron incidentes sexuales fue del 2.2% (OIT, 1998).

En un estudio sobre la magnitud y la repercusión económica de la violencia en seis países latinoamericanos realizado entre 1996 y 1997 auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo, Buvinic y Morrison (1999) reportaron que los costos que generaba la violencia alcanzaba el 1.9% del producto interno bruto (PIB) en Brasil, 5.0% en Colombia, 4.3% en El Salvador, 1.3% en México, 1.5% en Perú y 0.3% en Venezuela (Buvinic, 1999).

Según los datos que recoge el Libro Blanco sobre riesgos sociales en la Administración, en España, más del 21% de los funcionarios de la Agencia Tributaria (AEAT) y la Intervención General del Estado (IGAE) están en situación técnica de acoso psicológico en el trabajo o “mobbing” siendo más prevalente en el caso de los hombres (22,44%) que en el de las mujeres (19,84%), el 7% de las víctimas ha pensado en el suicidio como solución, y el 10% de los contribuyentes son considerados acosadores en el trato con estos empleados (Europa Press, 2004).

Sin embargo los costos de la violencia en el lugar de trabajo no sólo son económicos. Krug (2003) clasifica los costos implicados en costos directos, costos indirectos y costos intangibles.

Los costos directos se expresan en:

- Accidentes;

Capítulo 1. Mobbing

- Enfermedades;
- Discapacidad y muerte;
- Absentismo;
- Recambio del personal.

Los costos indirectos se manifiestan a través de:

- Mengua del rendimiento en el trabajo;
- Descenso de la calidad de los productos o el servicio y una producción más lenta;
- Disminución de la competitividad.

Y, por último, los costos intangibles repercuten en:

- Accidentes;
- Daño a la imagen de la institución;
- Mengua de la motivación y la moral de los empleados;
- Menor lealtad a la institución;
- Niveles inferiores de creatividad;
- Un ambiente que no propicia el trabajo (Krug, 2003)

Es importante precisar que la denominada violencia en el trabajo no sólo se expresa en atentados contra la corporalidad de quienes la sufren, sino que incluye, de acuerdo a la *Northwestern National Life Insurance Company*, “el *acoso* (acto de crear un ambiente hostil mediante palabras, acciones o contactos físicos molestos que no tengan como consecuencia un daño físico); las *amenazas* (manifestaciones de la intención de causar un daño físico), y las *agresiones físicas* (ataques violentos, con o sin uso de armas)” (Lawless, 1993).

El acoso moral es considerado como una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir y a las que se puede someter a un ser humano en situaciones sociales cotidianas. La razón estriba en que consiste en “ser objeto de agresión por los miembros de su propio grupo social”. Lo curioso del cuadro es que ocurre en organizaciones estructuradas y en instituciones conservadoras, con fuertes vínculos e identidades compartidas entre sus miembros (Pedreira, 2001).

Según los datos del *The Workplace Bullying & Trauma Institute* (Namie, 2000) en una encuesta realizada a finales del año 2000, el 16.8% de la población de trabajadores estadounidenses sufre o ha sufrido de acoso en el trabajo. Soares (2002) menciona, en su estudio realizado en la comunidad de Montreal, que en Canadá el 10.9% de los trabajadores vivían, en el momento en que realizó su investigación, alguna situación de acoso moral, un 18% lo ha vivido en los últimos 12 meses y un 6.1% ha sido testigo de algún acto de hostigamiento psicológico.

Di Martino, Helge y Cooper (2003) señalan que en los países que actualmente conforman la Unión Europea existe una prevalencia del 9% de trabajadores violentados psicológicamente, siendo Finlandia la nación con un mayor porcentaje de casos reportados con el 15%.

El I^{er} Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud señala que: “en investigaciones efectuadas en el Reino Unido se ha comprobado que 53% de los empleados han sufrido intimidación en el trabajo y 78% han presenciado dicho comportamiento. En Sudáfrica, las agresiones en el lugar de trabajo se han notificado como algo anormalmente elevado y un estudio reciente mostró que 78% de los

encuestados habían experimentado en algún momento intimidación en el lugar de trabajo” (Krug, 2003).

Según los resultados obtenidos en el Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO (Carrión, López y Preciado, 2007) y su adaptación española IVAPT-E-R (Carrión, López, Pando, 2007), la ocurrencia de estas conductas violentas se pueden considerar en tres niveles: como **testigo** cuando la persona manifiesta no haberlas padecido, pero sí observado en otros compañeros; en **general** cuando exponen hallarse ante una situación que padecen tanto ellos como sus compañeros, y como **acoso psicológico en el trabajo** cuando dicen recibirla ellos más que el resto. El 77.8% (441) de los participantes señalan ser testigo de conductas de violencia psicológica en su trabajo a un nivel bajo; el 11.4% (65) a un nivel medio y finalmente el 10.8% (61) a un nivel alto. La exposición general a situaciones de violencia en el entorno laboral se manifiesta en un 20.2% (115) de los participantes a nivel bajo; el 2.5% (14) a nivel medio y el 77.2% (438) a nivel alto. El acoso psicológico expresado por los trabajadores a nivel bajo es de 76.72% (435), a nivel medio 6.87% (39) y el 2.65% (15) expresan padecerlo a nivel alto, mientras que el 13.76% (78) indican no recibir este tipo de conducta.

Como se puede ver existen estudios que ilustran la magnitud de la violencia psicológica en el lugar de trabajo. En Latinoamérica, aunque ya se empieza a discutir sobre el tema, aún no existen datos consistentes derivados de trabajos de investigación. Ello deviene de un interés extemporáneo de los especialistas en salud en el trabajo sobre el tema, mas no sólo es eso. También podríamos sugerir que la manifestación de la violencia en general, y por consecuencia la

expresada en el lugar de trabajo, tiene otras aristas que condicionan su no oficialización en cifras y datos duros. Rosenberg y Mercy (1993) mencionan, entre otros motivos, la aceptación cultural de la violencia, la ausencia de un procedimiento de denuncias, el temor a la culpabilización o a las represalias y la falta de interés por parte de la empresa.

Además, por la naturaleza e implicaciones sociales que conlleva la violencia en el trabajo, el acceso a los datos epidemiológicos varía significativamente entre países, pues como ya se mencionó líneas arriba, aunque la violencia en el trabajo sea un fenómeno globalizado, no existe uniformidad entre naciones, ni en la capacidad para abordar el comportamiento violento y sus repercusiones en la integridad mental, ni en la generación de datos fidedignos sobre el tema.

Así, sea un interés asincrónico de los especialistas, sean atavismos culturales o un franco desinterés de los empleadores, todos estos motivos representan un impedimento real (Acosta, Carrión, González y Franco, 2006).

1.2.2. La globalización de las economías.

A nadie en sano juicio le resultará ajeno comprender que la globalización de las economías es una estrategia financiera de la que todos los países del orbe forman parte, ya sea voluntaria o involuntariamente.

En apego estricto a la historia, la globalización que hoy vivimos es una versión actualizada de acuerdos económicos

internacionales precedentes. Más con la diferencia de que el formato global vigente obedece a una lógica que Amin (2001) califica como una mundialización de naturaleza polarizante y que trae como resultado una enorme desigualdad entre las naciones afiliadas según sea su rango de participación en dicha aventura mercantil.

Para Samir Amin, la lógica que impera en la mundialización actual es la de las “políticas antisistémicas de desconexión” (Amin, 2001) lo que significa que los países con un magro nivel de desarrollo económico se enfrentan ante la imposibilidad irreversible de aspirar a alcanzar el bienestar económico y social para sus ciudadanos y, al mismo tiempo, se les condiciona a una adhesión irremediable a dicha estrategia perversa so pena de quedar excluidos, paradójicamente, de cualquier posibilidad de desarrollo.

Pero nos preguntaremos ¿qué tiene que ver la mundialización económica y el trabajo y qué articulación tiene con la violencia psicológica escenificada en los entornos laborales?

La respuesta es simple. La globalización ha derivado en la sobreconcentración de la riqueza en los países hegemónicos (entiéndase Estados Unidos de Norteamérica y los países integrantes de la Comunidad Europea, principalmente.) y, por ende, como lo cita Petras (2002), ningún país periférico (inclúyanse a todos los países latinoamericanos) tiene posibilidad alguna de competir ante las potencias de este bloque económico. Así, “el argumento liberal de que el libre comercio, *expresión genuina de la mundialización económica*, incrementará la "competitividad" de las economías del Tercer Mundo es falso, dado que existe una concentración tan desigual del poder económico *ante* las compañías estadounidenses y europeas *que el*

camino al desarrollo social y el bienestar de los países periféricos está lejos de convertirse en una realidad.”

Por otra parte, en lo que se refiere al escenario laboral, la mundialización de la economía provoca una severa segmentación del mercado de trabajo, esto se refleja en una serie de desajustes y complicaciones en el empleo, el ingreso y las relaciones entre trabajadores y empleadores.

También es importante señalar la imponente tendencia a la feminización de la violencia en el trabajo como consecuencia de la migración. Según el libro, *¡Género! Pacto entre iguales*, publicado por la OIT (2000) “la migración y el tráfico humano... existen porque hay un mercado, mantenido por una demanda de consumo, y porque en algunas partes del mundo la feminización de la pobreza, la falta de acceso a los recursos y los crecientes índices de desempleo y de inseguridad económica han aumentado la masa de posibles candidatos tanto a la migración como a ser objeto de tráfico” lo que tiende a perpetuar los actos de violencia hacia las mujeres.

Por otra parte, Hirigoyen (2001) utiliza los términos de *cinismo del sistema y perversidad del sistema* para describir formas de organización promotoras de la violencia psicológica en la modalidad de acoso moral. En sendos procedimientos las empresas se valen de “la manipulación y la mentira para obtener un mayor rendimiento de sus asalariados y aumentar sus cifras”. Dichos actos, sin duda, estimulan más que la cooperación entre los trabajadores, la rivalidad y el encono. De esto a la violencia psicológica no hay ni un solo paso.

Para Blanco (2003), el acoso moral representa una más de las caras del neoliberalismo y de la sociedad global donde la carrera por la obtención rápida del beneficio lleva a las empresas a prescindir de los trabajadores que no consideran útiles adoptando fórmulas crueles de alternativa al despido

En fin, la mundialización a pesar de sus “bondades” tiene como atributos la exclusión y la justificación de la desigualdad, tanto entre naciones como en poblaciones, condición que incuba el infortunio de la violencia. Ya Krug lo menciona en el 1^{er} Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, “las sociedades con niveles elevados de desigualdad, donde la brecha entre ricos y pobres se ensancha más como resultado de la globalización, probablemente sufran un aumento de la violencia interpersonal” (Krug, 2003).

1.2.3. Una tipología de la violencia y su expresión psicológica en el trabajo.

En la Asamblea Mundial de la Salud, celebrada en el año de 1996 en Ginebra, la violencia fue declarada como un asunto de salud pública, de ello emanó la necesidad de enunciar una tipología de la violencia en la que se pudieran caracterizar sus diferentes tipos y la relación entre éstos.

Así, la violencia es dividida en tres categorías generales:

- La violencia autoinflingida
- La violencia interpersonal
- La violencia colectiva

En este trabajo sólo abordaremos la violencia interpersonal en su modalidad de violencia comunitaria que “es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no, y sucede por lo general fuera del hogar” (Krug, 2003)

De esta suerte, la violencia psicológica en el lugar de trabajo está inscrita en la expresión interpersonal y es concebida de dos formas:

- Amedrentamiento
- Intimidación y hostigamiento

Conforme al Comunicado de Prensa de la OIT CE 132/22 (2003), el amedrentamiento en el lugar de trabajo cada vez es más frecuente y “se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores”.

Tal podría ser el caso de generar dificultades al compañero de trabajo que destaque en el desempeño de sus funciones; el que un superior se dirija sistemáticamente a un subordinado por medio de gritos; la imposición por parte del "amedrentador" de sus puntos de vista como única manera correcta de realizar las tareas; la negativa del "amedrentador" a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza; la mortificación a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales (*idem*, pág 2).

La intimidación y hostigamiento se define como los comportamientos que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador y que van desde “la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; "hacer el vacío" a un trabajador, desalentando todo contacto social con éste; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar” (*idem*, pág. 3).

Una vez caracterizada la violencia en el lugar de trabajo, dispongámonos a concentrar nuestro análisis en el acoso moral.

1.3. ¿QUÉ ES ACOSO MORAL EN EL TRABAJO?

El concepto de acoso moral en el trabajo ha surgido de definiciones precedentes sobre la violencia psicológica en el trabajo. Heinz Leymann fue uno de los primeros especialistas en el tema y denominó como psicoterror laboral (Leyman, 1990) a toda comunicación hostil e inmoral que se dirige de una manera sistemática por uno o más individuos, principalmente hacia un compañero de trabajo que, debido a ello, es empujado a una posición de indefensión que le impide continuar eficientemente con sus actividades laborales.

Mientras que para Dejours (1999), “el acoso moral es un cuadro clínico específico de alienación social en el trabajo. Dicho cuadro lleva a la marginación extrema, a la pérdida de identidad del sujeto que lo sufre. La alienación social es el resultado de presiones psíquicas que surgen de la organización del trabajo sobre el sujeto. Ya sea el modo de gestión y evaluación o el estilo de dirección en la empresa”.

Einarsen y Skogstad (1996); Leymann (1996); Zapf et al. (1996) y Zapf (1999) definen el acoso en el trabajo como “un tipo extremo de estresor social. Se distingue de los estresores “normales” por su larga duración y por estar dirigido “especialmente” a una persona en particular”.

Hirigoyen (2001) señala que el acoso moral en el trabajo es principalmente un rechazo a la alteridad que se manifiesta por una intencionalidad perversa *consciente o inconsciente* de causar daño. Hirigoyen define al acoso moral en el trabajo “como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (*idem*, pág. 19).

Así, el acoso moral en el trabajo es un asedio comunicacional, un cuadro clínico específico de alienación social en el trabajo, un estresor social y un rechazo a la alteridad que es generado por la organización social del trabajo a través de un *intrínquilis complementario* conformada por el sistema de trabajo, uno o varios acosadores y un acosado. La principal característica de este cuadro clínico es su reiteración y sistematicidad, lo que provoca en las víctimas un “sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas”. (*idem*, pág. 17)

De lo anterior se deriva la naturaleza *moral* del acoso, pues el objetivo de éste es generar en la víctima un vacío que poco a poco le va minando la salud y le reduce a un simple objeto, blanco de la violencia y víctima de las decisiones que su empleador decida tomar.

La Real Academia Española (2006), en su avance para la vigésima tercera edición de su Diccionario de la Lengua Española, señala como artículo enmendado:

“Acoso.

1. m. Acción y efecto de acosar.

2. m. Taurom. Acosamiento a caballo, en campo abierto, de una res vacuna, generalmente como preliminar de un derribo y tiente.

~ moral, o ~ psicológico.

1. m. Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

~ sexual.

1. m. El que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.”

Piñuel (2002) caracteriza la naturaleza del acoso en el trabajo en la intencionalidad que conlleva el menoscabo y deterioro de la capacidad laboral que se intenta provocar en la víctima. Es decir, para este autor los comportamientos de acoso generalmente tienen una finalidad específica “poder... eliminar a la víctima más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”.

En fin, el acoso moral en el trabajo sería así, una estrategia que no se funda en la simple rivalidad interpersonal sino que puede estar vinculado a una maniobra institucional que tenga como fin forzar la salida “voluntaria” de un trabajador. Con dicha determinación una empresa estaría en la inmejorable situación de rehuir el pago de la

indemnización que correspondiera legalmente al implicado. Mas es necesario evitar, en este rubro, cualquier generalización, pues no es ésta la única modalidad en que puede darse el acoso moral. Existen otras formas que se concentran principalmente en las disputas generadas exclusivamente entre los trabajadores, lo que de ninguna manera exime a la empresa en su co-responsabilidad ante el tema.

Ya Piñuel (2001) lo refiere así: “el acoso laboral no es un problema tan sólo del individuo o del perverso acosador que lo desencadena, sino todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de *management científico*”.

Otro de los aspectos importantes a resaltar sobre el tema es lo concerniente al vínculo que el acoso moral tiene con el poder, específicamente en su modalidad relacional.

Uriz (1994) señala que las organizaciones funcionan como entornos donde los individuos ejercitan su capacidad de *poder hacer*; imagen primordial de todo sujeto que se construye, tanto al reconocer en los otros dicha capacidad, como en el que esta misma le sea concedida por aquellos. De esto depende que las organizaciones den origen a dos distintos tipos de relaciones de poder: de dominación y de cooperación.

El acoso moral en el trabajo tiene su escenario en las relaciones de dominación. Expliquemos brevemente esta conjetura.

Todo individuo, en cualquier contexto, ya no se diga el laboral, se ve en la necesidad de interactuar con otros individuos. Puede hacerlo de dos maneras; percibiendo a los otros como colaboradores o visualizarlos como adversarios.

Cuando un sujeto discrimina a los otros como oponentes, éste se trueca en un agresor potencial y se echa a andar un proceso a través del cual la amenaza se configura como una consecuencia probable resultante de dicha interacción. De ello deriva en que un acosador recurra a la agresión como instrumento que, lejos de cualquier utilidad biológica primaria, caracterizada por una confrontación física directa, reviste un interés más subjetivo: eliminar la fuente de la amenaza. Es decir, aniquilar simbólicamente al otro.

Así, el acosador pone en marcha una agresión que se dirige “contra todo obstáculo que entiende puede oponerse al logro de sus objetivos, independientemente de la actuación actual o previsible del mismo. No responde a una agresión previa o prevista, sino a la decisión del *acosador* de ocupar un lugar en el que se encuentra el agredido” (Uriz, 1994).

Es decir, cuando una organización laboral promueve la competencia entre sus asociados, le abre la puerta a la agresión como práctica cotidiana. Le tiende un puente en el que pueden transitar fluidamente todo tipo de reacciones emocionales que exponen, tanto a sus emisores como a sus receptores, a una lucha intestina por la obtención de un sitio de privilegio. Un sitio de poder.

De esta forma no es difícil identificar que el proceso del acoso moral responde a una especie de subsidio organizacional que da salida

a lo que Uriz denomina como “las estructuras mentales básicas” (*ídem*, pág. 70) del sujeto. Estructuras que se caracterizan por su inmediatez de respuesta y no necesariamente por su prudencia. Así pues, éste es el soporte psíquico del acoso moral: la agresión y la dominación.

De tal suerte, el acoso moral debe ser abordado desde una óptica que sancione a la mundialización como una estrategia económica que facilita y permite las relaciones asimétricas entre naciones, y cuya consecuencia indiscutible es la instauración de la dominación como un esquema relacional implícito y “aceptado” por y en las organizaciones. En conclusión, el binomio estrategia económica - asimilación organizacional no es un escenario muy propicio para la generación de prácticas sociolaborales que tengan a buen recaudo la integridad mental de los trabajadores.

Prosigamos ahora a exponer sucintamente cómo se emplaza el proceso del acoso moral y sus repercusiones en la salud mental de las víctimas.

Es importante destacar que, por su naturaleza relacional, el acoso moral es indiscutiblemente un proceso de desgaste psicosocial. Además, como lo expusimos líneas arriba, el contexto que facilita el acoso en el trabajo es aquel donde permean las relaciones de dominación; escenario donde se verifica el vínculo infalible para el emplazamiento de esta calamidad moral: el vínculo agresión – poder.

Pero, ¿cómo se instala dicho proceso? Veamos dos explicaciones distintas, una centrada en la percepción individual y otra en la alienación social.

Valette (2001), retoma la postura de Leymann quien señala que los prolegómenos del acoso son más bien conflictos cotidianos que generalmente son resueltos por las partes involucradas. De no ser así, y generalmente después de seis meses de lucha sin fortuna, la instalación del acoso se da con la ruptura del equilibrio psíquico de la víctima.

Según Leymann, esto se expresa de manera muy similar a las reacciones del tipo postraumáticas que se caracterizan por: fijación del trauma, intrusiones, re-exposición compulsiva al trauma, evitación y embotamiento, incapacidad de modular el grado de alerta, capacidad de procesar información y cambios permanentes en la personalidad.

Después de esto, Leymann señala que la hostilidad sentida por la víctima es tal, que le surge un sentimiento de negación del derecho al trabajo. Es a partir de aquí que el acosado intenta resistirse a acudir a trabajar y, de asistir, se torna cada vez más incompetente en su ejercicio. Situación inmejorable para justificar su cese o despido laboral.

Para Dejours (Citado por Valette *op. cit* pág. 5) el proceso del acoso es consecuencia de la alienación social y consta de las siguientes fases:

1. Es consecutivo a una posición de inconformidad de un individuo que, al vencer su miedo, entra en rebelión contra la dominación simbólica que realiza la administración

2. Se comete una injusticia contra el sujeto en rebelión, más a pesar de ello no recibe ninguna muestra de solidaridad de sus compañeros de trabajo
3. El movimiento de indignación y rebelión naciente con el sujeto, en vez de crear en los otros la emoción colectiva y solidaria, aísla todavía más al sujeto.
4. La pasividad, la indiferencia y la inercia de los compañeros, con relación a la dominación y sumisión simbólica, exasperan todavía más al sujeto.

Es a partir de entonces que empieza a manifestar comportamientos extraños. Así, el sujeto, solo y estigmatizado, sostiene una relación crítica con la realidad del trabajo. Relación muchas veces justificable. A fin de cuentas, este distanciamiento se convierte en el principal atentado contra su identidad

Como podemos observar, el proceso del acoso moral es mucho más complicado que un simple problema de interrelación, tiene un vínculo indisoluble con las formas de gestión organizacional y se caracteriza por la dominación y sumisión de una de las partes en conflicto.

Veamos ahora cuáles con las repercusiones que el acoso moral genera en la salud mental de quienes lo sufren.

Según los datos reportados por la Fédération Générale du Travail de Belgique (2002) una de las principales repercusiones que el acoso moral genera en la integridad mental de la víctima provienen de sus efectos acumulativos. Pues mientras el acosador está en viabilidad de planear y decidir cuándo llevar a cabo un nuevo embate contra la

víctima, ésta tendrá que mantenerse hipervigilante ante tal posibilidad. Así, mantener el estado de alerta necesario para repeler o esquivar cualquier agresión se convierte en una pesada carga, necesaria, durante mínimo 8 horas por jornada.

Al cabo de unos días, la víctima se puede quejar de dolor de cabeza, malestares estomacales o intestinales, temblores, transpiración profusa, taquicardia y tensión e insomnio. Conforme la situación de acoso se mantenga, alrededor de 6 meses según los expertos, la mayor parte de las víctimas sufren del síndrome de estrés postraumático.

Si la delación del acoso no se concreta, Leymann (*op. cit.*) afirma que, después de 18 meses de estar sometido al psicoterror laboral, la víctima desarrolla el *desorden general de angustia* caracterizado por:

- Afectaciones de tipo muscular como: temblores, dolor muscular, inquietud y fatiga.
- Hiperactividad del sistema nervioso autónomo expresada en: necesidad de aire, palpitaciones del corazón, pulso rápido, sudoración en las manos, sequedad en la boca, vértigo o desvanecimiento, malestares gastrointestinales, cambios súbitos en la temperatura corporal, gran necesidad de orinar y el sentir un nudo en la garganta.
- Hipervigilancia e hipersensibilidad: sentirse alterado, hiperactividad ante estímulos externos, dificultad para concentrarse, dificultades para conciliar y mantener el sueño e irritabilidad.

Para Hirigoyen (Valette *op. cit ídem* pág. 4), las víctimas de acoso moral sufren una descomposición en tres aspectos:

- Psicosomático

Lo que no se puede expresar verbalmente se manifiesta a través del cuerpo. Estos problemas no resultan solamente de la agresión, sino, sobretodo, de la incapacidad de hacerles frente, pues los afectados piensan que estarían equivocados al intentarlo, ya que se asumen como culpables de lo que les sucede.

- Estados depresivos mayores que pueden llevar al suicido.
- Formas de comportamiento caracterizadas por pasajes de ira en los sujetos más impulsivos. Estas respuestas son tentativas vanas del acosado por hacerse entender. Ya sea por una expresión pública de una crisis de nervios, o bien por un acto agresivo dirigido a hacia su victimario.

Por otra parte, Piñuel (2001) señala que, además de estrés postraumático los efectos psicológicos en las víctimas de acoso son:

- El estrés por coacción continuada
- El síndrome de fatiga crónica

El estrés por coacción continuada, según Piñuel, (2001) “recoge buena parte de las características que el *DSM IV* atribuye al síndrome de estrés postraumático” y son:

- Exposición a un acontecimiento estresante o situación de naturaleza excepcionalmente amenazadora.

- Recuerdo continuado o reaparición del recuerdo del acontecimiento estresante al enfrentarse a circunstancias parecidas o relacionadas con el agente estresante.
- Evitación de circunstancias parecidas relacionadas con el acontecimiento traumático.

Una de las dos:

- Incapacidad para recordar parcial o totalmente aspectos importantes del período de exposición al agente estresante
- Síntomas persistentes de hipersensibilidad psicológica y activación, manifestados por al menos dos de los siguientes:
 - Dificultad para conciliar el sueño
 - Irritabilidad
 - Dificultad de concentración
 - Facilidad para distraerse
 - Sobresaltos y aprensión exagerados
- Los criterios B, C y D se cumplen en los 6 meses posteriores al acontecimiento estresante

Respecto al síndrome de fatiga crónica, Piñuel (2001) destaca su presencia durante 6 meses o más, la exclusión de otras causas físicas o psíquicas, cansancio que no desaparece con el descanso y la presencia al menos de cuatro de los siguientes síntomas: pérdida de memoria, dolores musculares, dolores en las articulaciones, inflamación de la garganta, inflamación de los nódulos linfáticos en nuca y axilas, cefaleas y malestar y agotamiento más de un día después de un esfuerzo.

Antes de concluir con este apartado, es importante mencionar que la última y más cruenta repercusión que el acoso moral en el trabajo puede ocasionar es el suicidio. Ya desde los estudios que realizó Leymann consideró que uno de cada cinco suicidios en Suecia tenía como causa al acoso moral en el trabajo.

En, fin. El tema del acoso moral es bastante complejo lo que implica la imperiosa necesidad de abordarlo de manera ordenada y sistemática.

Por otra parte, también es importante apelar a nuestra capacidad creativa para que, una vez que contemos con evidencias obtenidas a través de estudios serios y metodológicamente bien inducidos, logremos generar, a pesar de los exiguos recursos económicos disponibles, estrategias que atenúen y prevengan el acoso moral en el trabajo.

Ello no sólo nos permitirá escudriñar buenas prácticas para su control y manejo, sino que nos posibilitaría enmarcar a la violencia psicológica en el trabajo y, específicamente el acoso moral, en una dimensión que se ajuste a cada una de nuestras realidades nacionales.