

VIOLENCIA LABORAL

**MOBBING:
VÍCTIMAS VICTIMIZADAS**

LILIANA E. BUCCI



Bucci, Liliana E.

Violencia laboral: Mobbing: víctimas victimizadas / Liliana E. Bucci. - 1a ed. -

Rosario : Laborde Libros Editor, 2015.

132 p. ; 21 x 15 cm.

ISBN 978-987-677-112-2

I. Violencia Laboral. I. Título.

CDD 158.26

Fecha de catalogación: Setiembre de 2015

1º EDICIÓN: SETIEMBRE DE 2015

© LABORDE EDITOR - 2000 ROSARIO
3 DE FEBRERO 1065 - TEL/FAX: (0341) 4498802
ROSARIO (C.P. 2000) - ARGENTINA
PÁGINA WEB: www.labordeeditor.com.ar
E-MAIL: leopoldolaborde@hotmail.com
labordeeditor@yahoo.com.ar

DISEÑO DE TAPA: JOAQUINA PARMA

DIAGRAMACIÓN: LILIANA AGUILAR

ISBN 978-987-677-112-2

QUEDA HECHO EL DEPÓSITO QUE MARCA LA LEY 11.723
MARCA Y CARACTERÍSTICAS GRÁFICAS REGISTRADAS EN LA
OFICINA DE PATENTES Y MARCAS DE LA NACIÓN

IMPRESO EN ARGENTINA

SUMARIO

Agradecimientos	7
Prólogo	9
Mis líneas	13
Introducción	15

CAPITULO I: «Violencia»

La violencia.....	21
Conductas violentas reconocidas por la O.I.T	29
Violencia psicológica	31
El autocuidado	32
El desambiente laboral.....	35
El aprendizaje de la no defensa.....	36
La reexperimentación de víctima en el acoso	39

CAPITULO II: «El Acoso»

Orígenes	45
Mobbing.....	50
Acoso sexual en el trabajo	58
Inventario LIPT-60.....	63

CAPITULO III: «Acosador-Acosado»

Persona que padece del acoso. ¿Por qué me pasa lo que me pasa?.....	71
La persona hostigadora comunicacional. ¿De quién hablamos cuando referimos a quien acosa?.....	75

CAPITULO I: «Violencia»

"Los datos son tanto más engañosos cuanto que las formas de violencia más leves se consideran demasiado normales para mencionarlas, y las más graves no se declaran porque son demasiado vergonzosas".

FRANK S. PITTMAN III

LA VIOLENCIA

La violencia es una problemática espinosa de todos los tiempos; si recurrimos a conceptualizarla podemos decir en principio que es una conducta aprendida. La misma se da en el ejercicio del control y de la dominación de una persona sobre otra, u otras, que puede ser en grado de amenaza o efectivo; donde hay un/a dominante y un/as/os subordinada/o/s, por lo cual es una relación asimétrica, donde emerge la condición del desequilibrio o de la desventaja de poder que puede ser permanente o momentáneo.

Es una relación de abuso, donde lo que se intenta es anular al otro en su calidad, y si bien se produce un daño sobre la otra persona, el objetivo de la conducta violenta es "someter" mediante el uso de la fuerza o el poder.

Esta violencia interpersonal puede ocurrir en cualquier ámbito; y adoptar distintas formas como: emocional o psicológica, física, social, simbólica, sexual, económica, política; con el respectivo daño que causa cada una; siendo el emocional el común a todas. Tenemos en cuenta además el informe de la OMS, emitido en el año 2002, que la define: *"El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desa-*

rollo o privaciones".³ En esta definición debido a la casuística, incidencia y propagación en algunas comunidades y países se hace referencia a la violencia interpersonal pero también al proceder suicida. Se calcula que el suicidio a partir de los altos índices se convirtió en la decimotercera causa de muerte, y entre los 15 y 44 años las lesiones autoinfligidas es la cuarta causa de muerte. Esta decisión irremediable no está ajena a los problemas que devienen en malestares laborales, siendo que muchos trabajadores sufren a diario y alejan este padecimiento con la decisión del suicidio. Estadísticamente nunca ha sido un índice bajo, llegó años atrás a un 15% en algunos países, siendo el motivo el hostigamiento.

La problemática de la violencia es un tema de larga data, podríamos decir que va modificándose el entorno, la forma de darse, pero es una realidad sumamente compleja, ya que es parte de la estructura de nuestra convivencia social, y se ha convertido según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD 1999) en el problema más importante del ser humano para el siglo XXI.

La violencia representa un grave problema social, es un factor potencialmente perturbador que nadie está ajeno, nos afecta a todos en cuanto somos integrantes de una sociedad. Como bien dice Silvia Bleichmar la violencia deviene de una deconstrucción de la noción de semejante, de las condiciones de paranoización y de impunidad e injusticias que viven los integrantes de la sociedad. Por lo cual nos señala que tenemos que hacer algo, que son fenómenos que no solo hay que estudiarlos sino proponer modos y abordaje prácticos. Esta es una problemática que en muchos medios se niega ver, y si no se hace visible es poco lo que se hará.

En los últimos trabajos se asegura: "*los análisis existentes en el país sobre el problema de la violencia reconocen la multicausalidad, la multidireccionalidad y la pluralidad de la violencia*"⁴. La violencia recorre todas las estructuras sociales, con múltiples escenarios. Es una referencia para los distintos entornos ya sea intrafamiliar, institucional, otros. Esta autora María I. Amato describiendo lo institucional expresa: "*Menos visible pero no menos*

*grave es la violencia institucional propiciada por acción u omisión de aquellas instituciones encargadas de prevenirla, de separarla y de promover derechos, tales como las escuelas, los hospitales, las instituciones de protección y las de justicia*⁵. Es una contrariedad que dónde -lugares, instituciones- y quienes -personas, referentes- tengan que defender ocasionen y por repiqueo promuevan esta violencia, generando desconcertación e indefensión en las personas. Dependiendo la institución en que se desarrolle. Por lo tanto, el contexto de trabajo no queda al margen. La violencia en el medio laboral, considerada violencia interpersonal, en el informe de la OMS se expone, "*La violencia interpersonal cubre un amplio abanico de actos y comportamientos que van desde la violencia física, sexual y psíquica hasta las privaciones y el abandono. Se calcula que en el año 2000 murieron en el mundo 520.000 personas a consecuencia de la violencia interpersonal, lo que representa una tasa de 8,8 por cada 100.000 habitantes. Mucho más numerosas aún son las víctimas de agresiones físicas o sexuales no mortales y sufridas de forma reiterada.*"⁶ Variadas son las causas y factores de riesgo que conllevan a estas violencias que puede ir desde las características personales, hasta las vivencias familiares y toma de decisiones. Si en el año 2000 este índice era alto, en los tiempos presentes es mucho más complejo y desalentador.

Hoy en día se observa con respecto a la violencia que en algunas oportunidades las personas se involucran para dar respuestas, en el caso de los profesionales se proponen una mirada más abierta y por parte de la sociedad que se esfuerza por juzgar menos. Tal vez sea porque forma parte de una práctica habitual que en algunas ocasiones es tanto lo reiterado que nos cuesta darnos cuenta de lo que ocurre. Esto tiene un lado favorable y otro encontrado; que la gente reaccione y no permita estas situaciones es positivo, pero que sea a su vez tan periódica, tan reiterada, que lleve a que sea naturalizada: es alarmante. ¿Es desconocimiento de la violencia que no se percibe como tal aún cuando uno está viviéndola, o es que está tan enquistada, léase naturalizada en todos los órdenes de la vida que no nos damos cuenta y la aceptamos, toleramos?

³ INFORME MUNDIAL SOBRE VIOLENCIA Y LA SALUD- Sinopsis. OMS 2002.

⁴ Amato M. I. La pericia psicológica en violencia familiar. Pág: 34. Editorial La Rocca. Bs. As. 2007.

⁵ Amato M. I. La pericia psicológica en violencia familiar. Pág: 35. Editorial La Rocca. Bs. As. 2007.

⁶ INFORME MUNDIAL SOBRE VIOLENCIA Y LA SALUD- Sinopsis. OMS 2002.

La violencia se ha establecido, se ha arraigado en forma sostenida y penetrante; y más la invisible, la que no deja huella evidente, que no compromete lo físico, y que solo es percibida y sufrida por quien la recibe. Toda violencia laboral tiene distintas aristas, las recesiones económicas, los altos niveles de desempleo, la descomposición socio-política, son algunas de las asociaciones.

Desde esta perspectiva haremos referencia al llamado MODELO ECOLÓGICO. Este modelo tiene como objetivo acceder a un miramiento abarcativo de las problemáticas humanas; como marco conceptual integrativo de la persona. Esto lleva a dar comprensión a los recuadros en que pueden producirse las distintas conductas violentas.

Cuando hablamos de MODELO ECOLÓGICO hacemos referencia al modelo propuesto Bronfenbrenner quien concibe: *“la realidad familiar, social y la cultural entendida como un todo articulado, es decir un sistema compuesto por diferentes subsistemas que se articulan dinámicamente”*⁷.

Este modelo estaría comprendido en las estructuras del MACROSISTEMA, EXOSISTEMA, Y MICROSISTEMA, y con el objetivo de no aislar a la persona, el NIVEL INDIVIDUAL.

Si referimos al contexto más amplio al MACROSISTEMA, el mismo remite a los estilos de vida, a las creencias; a los valores de lo instaurado culturalmente, por ejemplo la cultura patriarcal, a la concepción de familia, a los roles dentro de las mismas: de la mujer, del hombre, el modelo de familia vertical (el hombre jefe de familia), la valoración de los hijos varones, la desvalorización de las hijas mujeres (vistas como frágiles), la creencia acerca del poder; la forma de organización social. El macrosistema son los estamentos de una sociedad.

Los cambios en estos tiempos en cuanto a las organizaciones laborales, pérdidas de trabajos, los altos índices de desempleo, y su conllevada pobreza; la inestabilidad de los mismos, la brecha cada vez mayor de incluidos y suprimidos del sistema; esta notable precarización que ha generado el descenso del nivel económico y a la vez el requerimiento a la pertenencia social de “ad-

⁷ Bronfenbrenner, U. La ecología del desarrollo humano. Pág. 5. 1ª Ed. Paidós. Buenos Aires, 1987. El sombreado es mío.

quirir”, o “consumir”; para “ser”; han promovido cambios en la organización social, ha perturbado, ha contaminado -podríamos decir-, las tradiciones; con repercusión en lo cultural. Estamos frente a un furtivo proceso de transformación social.

Como también podemos atrevernos a decir que hoy en día la tecnologización ha modificado los modos de convivencia y el sentido de bienestar.

Nuestro escenario cultural, tradicional, se ve transformado de dimensionada magnitud.

El contexto del EXOSISTEMA, corresponde al nivel intermedio entre la cultura y el individuo. Incluye las instituciones como la iglesia, los ámbitos laborales, las instituciones escolares, los medios de comunicación, los organismos sociales, las instituciones recreativas.

Las instituciones u organizaciones laborales en muchas ocasiones persiguen un patrón que no llevan a resolver los conflictos sino a enquistarlos, donde el estilo de recrear la sumisión, el tan malintencionado formateo; el factor riesgo de desempleo, de corte autoritario, la insatisfacción laboral, las tensiones en los mismos, las inadecuadas condiciones de trabajo; la falta de apoyo institucional, el aislamiento social; sumado a la influencia que ejercen los medios de comunicación, sobre ciertos estereotipos, generan, o son; hoy en día; factores que combinados entre sí (macro-microsistémicos) pueden desencadenar o ser perpetuadores del fenómeno de la violencia que de varias maneras se presenta.

Estos contextos que abarcan la totalidad, desde la escuela hasta el trabajo, son donde actualmente ocurren masiva, y solapadamente las situaciones de violencia, muchas de ellas condicionantes o de afectación de por vida. Marie France Hirigoyen hace referencia al *“cambio de las instituciones”*, en cuanto a lo que *“permiten las instituciones”*, que hacen que se plasme el acoso.

El contexto MICROSISTEMA hace referencia a las relaciones intrafamiliares, las historias personales, los patrones de interacción familiar. Tiene que ver con la historia personal, con el lugar que ocupa dentro de la constelación familiar, con las vivencias, las habilidades, las resoluciones de conflictos, el trato, los afectos, el apoyo, los aprendizajes, los modos de afrontamiento, las crisis que atraviesan, las resoluciones ya sean pacíficas o violentas, las trans-

misiones y las transiciones. Los cambios en cuanto a la esperanza de vida, al modo de vida de la constitución familiar, los hogares monoparentales.

Nuestra realidad se ve transformada de manera continua; y las personas también transitamos transformaciones, adaptaciones, justamente para sentirnos mejores o ajustarnos a esos cambios sociales en los que nos vemos inmersos. Dentro de la familia se producirán las necesarias evoluciones en cuanto a los reconocimientos, creencias, que tiene sus miembros sobre otros, como forma de sostenimiento de su ciclo vital.

Dentro del MICROSISTEMA, es importante contemplar el NIVEL INDIVIDUAL como un subsistema, con sus cuatro dimensiones.

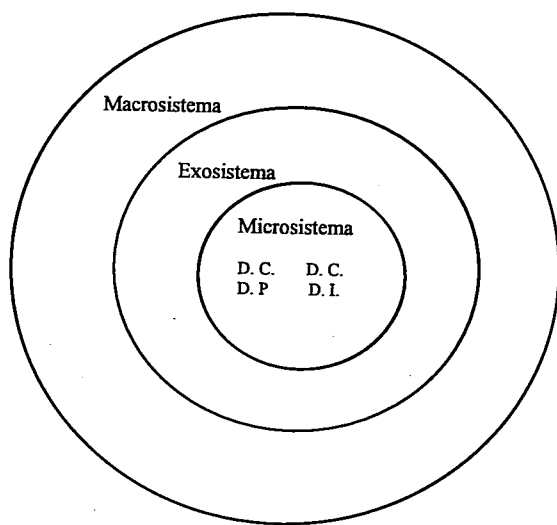
NIVEL INDIVIDUAL:

Dimensión conductual: a esta dimensión le corresponden los comportamientos de una persona que se relaciona con el mundo.

Dimensión cognitiva: sería la forma de percibir el mundo que configuran el estilo cognitivo de la persona.

Dimensión psicodinámica: hace referencia a las emociones, conflictos, ansiedades, sería la dinámica intrapsíquica.

Dimensión interaccional: todo lo respectivo a las relaciones y la comunicación interpersonal.



Podríamos decir que dentro del contexto Microsistema, en cuanto a cómo referimos al Nivel Individual, aparecen factores de riesgos individuales o predisponentes al maltrato / maltratar como:

- una historia de maltrato sufrido en la infancia,
- baja tolerancia a la frustración,
- historias de rupturas familiares,
- falta de capacidad empática,
- desórdenes psicológicos,
- autoestima debilitada,
- vulnerabilidad,
- escasas habilidades interpersonales,
- escasas defensas; debilitadas o indefensión,
- dificultades en la comunicación,
- el estrés permanente. Entre otros.

Las instituciones laborales que comprenden este modelo están compuestas de personas, cada una con sus características, modelos, vivencias, y estructuras. Cuando las personas se comportan violentamente, y avanzan afectando el clima y entorno laboral; desde un lugar; aquellas -las instituciones-, están teniendo una actitud de tolerancia, complicidad, o sustentamiento para que este accionar se produzca y a la vez continúe.

Muchas veces es tal la invisibilización de la violencia psicológica laboral, que se la puede detectar por los síntomas de la víctima, sin ésta darse cuenta del motivo de su sufrimiento. Si hacemos referencia en cuanto a lo que nos ocupa, la violencia en el trabajo como nos propusimos abordar; el hostigamiento o asedio, o acoso psicológico, o violencia silenciosa; es tan alarmante y difícil de detectar por lo imprecisa en un comienzo, que nos deja desorientados por sus vestigios poco visibles pero excesivamente penetrantes.

Para ser más descriptivos, consideramos importante comenzar definiendo la *Violencia Laboral*. La Psiquiatra Elsa Wolfberg hace referencia a lo que hoy se habla de la violencia laboral como una epidemia y que en unos años futuros (ya presentes), será causa de morbilidad y mortalidad aún mayor que las enfermedades infecciosas. Y la define como: "... toda aquella conducta

de abuso (por acción u omisión), acoso, daño infligido sea verbal o físico que atenta contra la integridad del trabajador".⁸ Si estamos frente a un trabajo en el cual se presentan, acciones negativas, conflictos interpersonales, donde se da la ausencia de solidaridad y cooperación, negativa a brindar información, un trabajo desvalorizado, sin sentido, perturbado, provisto de sentimiento de inutilidad para el trabajador, seguramente que esto generará complicaciones, y pondrá en riesgos la salud mental de las personas.

Al decir de esta profesional la amenaza de desempleo es en sí una *violencia social*, y muchas personas ante el temor de perder un trabajo soportan los malos tratos, pierden la capacidad de ampararse, de exigir ser protegidos, de denunciar y reclamar lo justo.

Según la O.I.T. y la O.M.S. del año 2002, enuncian que la *"violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas, ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro implícita o explícitamente su seguridad, su bienestar o su salud"*⁹. Por lo cual sostienen que la violencia en el trabajo incluye el *maltrato físico* y el *maltrato psicológico*. Según un cuadernillo emitido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad social difundido en el *"II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional. Dignidad, compromiso y solidaridad: hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral"*, realizado en Buenos Aires de 2013, en el mes de agosto; refiere: *"Según lo establece la resolución MTEySS N° 05/07 "violencia laboral" es toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores*¹⁰.", así mismo refiere es un atentamiento contra el trabajo digno, contra los derechos humanos, el bienestar y la seguridad de los trabajadores.

⁸ Revista Sistemas Familiares. Elsa Wolfberg: Violencias laborales en el campo de la salud. Distintas formas: por acción, con sordina o por omisión. Año 22 N°1-2 2006.

⁹ Nieto Héctor: Subgerencia de Estudios, Formación y Desarrollo. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) Argentina. 2005.

¹⁰ Trabajo digno, sin violencia laboral. En defensa de los derechos y la salud de las personas que trabajan. Pág. 7. Oficina de Asesoramiento sobre Violencia laboral (OAVL) www.trabajo.gob.ar/oavl.

Es prioritario tomar conciencia de la existencia del maltrato laboral y sus consecuencias que en algunos casos llega al ausentismo, enfermedades psicofísicas, jubilaciones anticipadas, o renunciar (desvinculación del trabajo) o como extremo la muerte del trabajador, muchos casos en forma de suicidio y otros en enfermedades, somatizaciones o accidentes que culminan en fallecimiento. No solo estas situaciones llevan a perjuicios de los trabajadores y sus familias quienes también lo padecen, sino que contemplado desde la organización a la que ofrece su servicio, también le genera pérdidas importantes en lo que hace a su organización económica.

La violencia laboral hoy en día es una espinosa problemática, muchos trabajadores y trabajadoras sufren todo tipo de discriminación ya sea racial, religiosa, sexista, etaria, que les ocasiona graves padecimientos en su salud física y psíquica. Las actuales condiciones de precariedad, poca estabilidad, el acrecentamiento del autoritarismo, la competencia desmedida, el individualismo (sálvese quien pueda), la deshumanización de los tratos en el trabajo, el conocimiento por parte de los dirigentes de las organizaciones sobre la necesidad de trabajo de las personas; que suceden tanto en nuestro país como en otros del mundo, son algunos más de los factores que facilitan estos comportamientos violentos. Siempre que hablemos de violencia hablamos de proceso, de hechos que tienen una línea de tiempo, que suelen ir acrecentándose, con recurrencia, no algo esporádico aunque las conductas puedan darse de manera muy variada.

CONDUCTAS VIOLENTAS RECONOCIDAS POR LA O.I.T.

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) identifica un listado de 29 conductas violentas que pueden ocurrir en el trabajo, estas son:

1. Homicidio.
2. Rapto/ violación
3. robo
4. heridas
5. golpes
6. ataques físicos
7. patadas

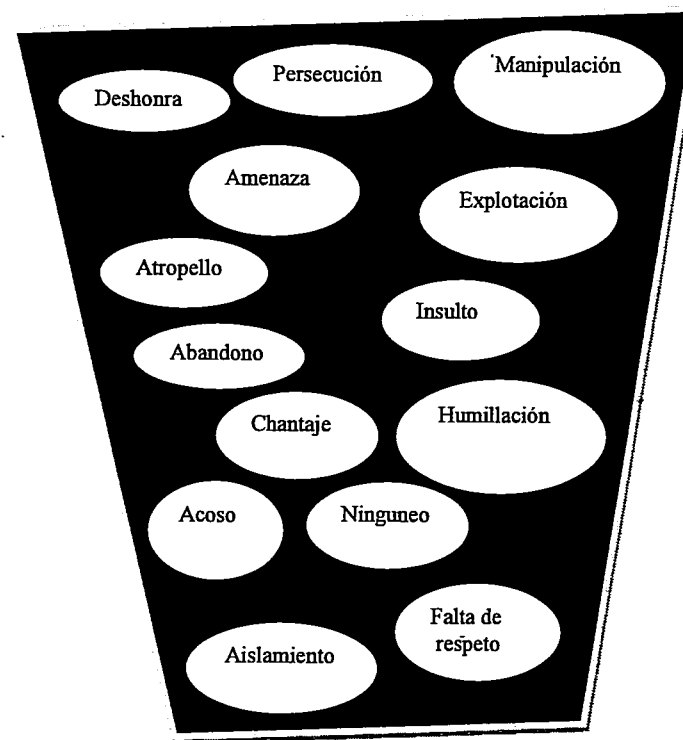
8. mordiscos
9. cortes / puñetazos
10. escupidas
11. rasguños
12. apretujones / pellizcos
13. acoso, abuso sexual y racial
14. bullying
15. mobbing
16. victimizaciones
17. intimidaciones
18. amenazas
19. ostracismo
20. mensajes ofensivos
21. posturas agresivas
22. gestos rudos
23. interferencia en la tarea o equipos
24. conductas hostiles
25. blasfemias
26. gritos
27. nominaciones
28. insinuaciones /indirectas
29. silencios deliberados.¹¹

Como se describe, vemos que el acoso psicológico, el mobbing, son formas de maltrato; tipos de violencia, formas de abuso de poder; donde una persona adopta una posición de relacionarse en que su conducta es de denigrar, avasallar, someter, controlar, a la otra persona con la pura avaricia de desarmarla y destruirla.

¹¹ Honorable Senado de la Nación: Aportes para una mejora en la calidad institucional. Violencia Laboral: un debate pendiente. Buenos Aires. 2006.

VIOLENCIA PSICOLOGICA

Como el acoso es una violencia psicológica es necesario dar una definición, la violencia psicológica remite a un tipo de maltrato con intención de causar un daño a la salud: a la integridad de la persona, en lo emocional, generando desconcertación, perturbación, debilitamiento de la estima y autoconfianza, estado de indefensión; con el objetivo de dominar. Es un proceso de dominación que comienza con pequeñas acciones que con el tiempo se intensifican. Son variadas las formas de representarse, a través de humillaciones, amenazas, acoso, deshonra, manipulación, ejercicio del control, aislamiento, culpabilización, denigración, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos posesivos, chantaje, ridiculización, explotación, incomodar.



Formas de desplegarse la violencia psicológica.

La violencia psicológica o bien llamada “violencia invisible”, por la forma de darse es difíciles de detectar, desde lo subjetivo, y desde lo social, no involucra en una primera vista lo físico pero mediante la forma de ejercerlo (partículas en el dibujo que componen el vaso) comprometen la salud cambiando el comportamiento, modo de pensar, de actuar, del cual dependerá el grado de afectación, del tiempo e intensidad. El deterioro en la salud que produce, el daño psicológico a la integridad es extremadamente penetrante, con consecuencias en lo físico.

El acoso, violencia psicológica, podríamos decir que es la búsqueda del perfeccionamiento de la violencia, se ha transformado en una conducta posmoderna, es una violencia que en la era de lo tecnológico es necesario encubirla, no es dar el golpe y dejar una marca, sino que debe esconderse suponiendo un progreso, es la inteligencia destructiva, es la especulación de la sutileza. Es transformarlo en lo cotidianamente invisible para poder darle continuidad.

EL AUTOCUIDADO

Siempre en toda actividad laboral uno está implicado, lo emocional la salud en su totalidad es fundamental en toda persona, el cuidado de la propia salud es más que un elemento necesario, es vital. Somos una caja de resonancia, donde todo lo que vivimos y pasa a nuestro alrededor, nos afecta. Que nos veamos conmovidos, asombrados, forma parte de todo proceso de sensibilidad, la dificultad estaría que incorporemos sufrimiento o padecimiento, que la afectación sea de tal manera que nos enfermemos; ahí ya estaríamos en un proceso disfuncional. Ya en tiempos remotos en la antigua Grecia, Sócrates iba por las calles preguntando, “¿te cuidas a ti mismo?”, o “es necesario que se ocupen de sí mismo” era una noción que se sabía fundamentalmente precisa. Le llamaron *épiméleia* a esta percepción de conocerse, ocuparse, cuidarse a sí mismo, a ese resguardo, que Michel Foucault lo describe: “*el concepto equivale a una actitud general, a un determinado modo de enfrentarse al mundo, a un determinado modo de comportarse, de establecer relaciones con los otros. La épiméleia implica todo esto, es una actitud, una actitud en relación con uno mismo, con los otros y con el mundo*”.¹², eso en primer

¹² Foucault, Michel. Hermenéutica del sujeto. Pág. 34. Las ediciones de La Piqueta. 1994

lugar, en segundo lugar consideraba que debía desplazarse la mirada desde el exterior hacia sí mismo, en tercero designaba un determinado modo de actuar, de comportarse, donde uno se hace cargo de uno mismo, se purifica, trasfigura, transforma, define a la *épiméleia* como una *actitud*, una *manera de ser*. En la Grecia socrática se señalaba el cuidado de sí como una condición del ejercicio del poder: solo el que se gobernaba y atendía a sí mismo podía gobernar a los demás, es como decir si la persona no ejerce un cuidado sobre sí es poco lo que puede ofrecer a los demás. El nutrirnos integralmente es una noción ilustrada que referenciaría la salud en toda su amplitud. Nos daría una magnitud satisfactoria.

Es importante tener en cuenta que el cuidado forma parte de un compromiso, de una obligación indiscutida, básica que nos debemos. Cuando no lo hacemos y nos exponemos el perjuicio hacia sí se puede observar. En referencia al cuidado y a la entrega o descuido, La Psicóloga Elena de la Aldea¹³ hace referencia a una concepción que describe como “*Subjetividad heroica*”, y hace alusión a los profesionales que integrando o no un equipo toman una postura de salvador ante las injusticias o el malestar de una situación de padecimiento, lo que lleva a que a los mismos por situarse en ese lugar les genere un desgaste o un aquejado sufrimiento laboral que los frustre.

Esta autora, haciendo mención a la noción que trabaja; considera que esta posición de heroicidad, es una *disposición*, no una convicción, es un modo de situarse ante el problema, es una forma de pensar y pensarse, es ubicarse desde un punto del: *todo lo puedo, todo es posible, lo domino*, y desde un lugar donde difícilmente esté preparado a aceptar críticas. Es una disposición hacia los demás y no para lo propio. Es dar sin pensar, y este dar sin recibir o sin emplazarse es la velocidad que atrasa, es restar en lugar de sumar.

La subjetividad heroica a la que hacemos referencia, es una posición respecto de un ideal, no deja de ser una perspectiva que resulta perjudicial. Una persona se dispone a dar más de lo que puede, y en esa postura pierde su calidad de persona, de sujeto, por lo tanto se objetiviza. Si nos observamos como lo que somos: sujetos de demanda, esto es en la medida que nos expresamos, en que manifestamos necesidades, en que pedimos, hay que dar pero también poder y saber pedir, si no manifestamos nuestra disconformidad, nuestro

¹³ De la Aldea Elena. Cuadernillo Maestría UNER.

punto de vista en lo que nos daña, en lo que nos desborda, o excede, si no pedimos, si no nos permitimos el propio valor, si no correspondemos nuestros derechos, si no ponemos límites nos objetivizamos; somos personas, sujetos, en la medida en que construimos esta reciprocidad, en que mostramos qué nos pasa, dónde sentimos, ya que en nuestro hacer y sentir “no todo da lo mismo”. La subjetividad heroica desde la reflexión de la Psicóloga E. de la Aldea pasa a ser un obstáculo. Es la omnipotencia y la impotencia a la vez, las dos caras de una misma moneda. A su entender lo opuesto de la “omnipotencia” correspondería la “potencia”. Es la imposibilidad de reconocer y aceptar que tenemos limitaciones. Podríamos decir que esta imposibilidad, no es puntualizada solo para profesionales sino que también se observa en otros trabajadores sin profesión pero con oficio, es para toda persona que se implica, se *dispone*, y se posiciona de este modo. A esto le continúa un desgastamiento, un quedar sin energía, sin fuerzas, sin motivación, en lugar de fortalecer, y lo único que genera es malestar por su enorme involucramiento. Poco se disfruta, pero sí se frustra. Todos tenemos limitaciones y el ejercicio nuestro es saber conocerlas para poder poner un freno a lo que puede pecar de excesivo y extralimitado. Esta *disposición* sin regulación concibe un estado de labilidad que a veces es difícil percibir cuál es el momento en que aparece.

En un libro titulado “Un psicoanalista en el diván”, de Juan David Nasio, Psiquiatra, Psicoanalista argentino radicado desde hace mucho tiempo en París, expone una entrevista que le realizaron donde le preguntaron: ¿Qué es la salud mental? A lo que respondió: “*no le propondré más que una respuesta provisoria*”... .. “*a mi entender, la salud mental es el estado de un sujeto capaz de conocer sus límites y amarlos*”..., luego agrega: ... “*el equilibrio mental es reconocible en el placer de actuar en la vida, teniendo la facultad de confrontarnos a lo inesperado y de adaptarnos a él*”.¹⁴

Para pensar es una sana y fortalecedora respuesta que en pocas palabras profundiza haciendo mención al “límite”; que si bien además hace referencia a lo “inesperado”, y al “adaptarnos”, referiremos al límite, a si no consideramos que tenemos limitaciones, si no hacemos un proceso de conocernos, del autocuidado, de respetarnos, de proveernos el pensar sobre uno mismo; nos

¹⁴ Nasio, J. D.: Un psicoanalista en el diván. Pág. 23. Editorial Paidós. 1° edición, 2° reimpresión. Buenos Aires, Argentina. Año 2002.

encontraremos con el padecimiento psíquico; y de este modo, se verá afectada enteramente nuestra confianza, asertividad, y capacidad de adaptación.

El tomarse el tiempo para pensar sobre las comodidades y beneficios de un trabajo, la tranquilidad para decidir, el evaluar si donde estamos nos genera un desgaste, un daño o no; serían algunos de los factores a tener en cuenta a la hora de medir lo adecuado para propiciarnos salud.

EL DESAMBIENTE LABORAL

En algunos ambientes laborales los trabajadores se ven sometidos a algún grado de agotamiento; se encuentran realizando su tarea presionados en cuanto a los tiempos, necesidades, obligaciones de empleador, como algunos de los factores; y postergan sus necesidades y cuidados, argumentando una urgencia, una alta demanda, fuerte dependencia en la misma, o la impaciencia de un superior, por la responsabilidad en que se ven sumergidos, o el miedo; es variado; pero esto nos lleva a vernos en situaciones donde podemos correr gravísimos RIESGOS. Nos interesa describir las consecuencias negativas en la tarea laboral cotidiana, que dentro de las causas por ausentismo en el trabajo ocurren y que pueden luego degenerarse en algún otro tipo de sufrimiento mayor.

Si bien podemos hacer mención que los desajustes entre el trabajo a realizar, la organización y la respuesta de la persona son diferentes a cada individuo en algunos casos genera un cuadro crónico.

Mucho del estrés laboral está relacionado con el contexto de trabajo, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, el tipo de trabajo, características de la persona, la sobrevaloración del trabajo, la hiper-responsabilidad, la estimación y respuesta de ésta. Hay profesiones, y oficios que por sus particularidades son más agobiantes que otros, algunos demandan respuestas inmediatas, con mayor responsabilidad, algunos exigen mayor desgaste mental y otros físico, además de las capacidades de la persona. Los factores psicosociales en el trabajo que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador son muy decisivos;

- la sobrecarga de trabajo con ocupación poco estimulante,
- la poca o nula participación en la toma de decisiones por parte de la persona que lo ejecuta,

- la falta de medios para realizar una tarea,
- la excesiva burocracia sin que importe el resultado, sino solo la forma.
- la falta de identificación e implicancia con lo que se hace,
- el escaso compañerismo,
- la trastocada ética de las organizaciones,
- la percepción de que lo que se hace no es tenido en cuenta o valorado por otros.

Esto nos dará una aproximación bastante fiel de nuestro probable desgaste laboral y/o profesional.

Pero no todo se remite a agotamiento laboral.

Haciendo una relación entre el agotamiento y el acoso psicológico laboral podemos decir que en el estrés se persigue que el empleado produzca más, a diferencia del acoso psicológico que es destructivo desde su origen, no se trata de que la producción del trabajador sea mayor y mejor, sino de ejercer un abuso de poder, una violencia, un maltrato sobre alguien que fue puesto como el blanco y que se lo quiere eliminar, en esta última descripción existe una intención malévola, de daño, siendo que el estrés no la posee. Por lo tanto el acoso psicológico laboral es mucho más que el estrés, aunque podemos decir que en un primer momento de este acoso aparece el primero, pero no siempre degenera en un acoso psicológico laboral.

EL APRENDIZAJE DE LA NO DEFENSA

Una noción que fue desarrollada en los años 70 y consideramos pertinente mencionarla teniendo en cuenta que estamos trabajando las situaciones de violencia, más específicamente el maltrato laboral es en cuanto a lo que hace la indefensión aprendida. En relación a la misma algunos la definen como una teoría, síndrome de adaptación psicológica, sensación, condición de una persona o animal, efecto de una exposición, un estado psicológico; podríamos decir que es: todas, y se origina como resultado de una serie de experiencias dolorosas que una persona estaría viviendo en las cuales luego de varios intentos de querer modificarla, renuncia a seguir intentando; -haga lo que haga

para defenderse- nada variará que se reciba el dolor o maltrato. Es decir por lo asimilado y absorbido aprendieron a no defenderse.

¿Cómo ocurre? Quien formuló esta teoría fue Martin Seligman, doctor en Psicología de Estados Unidos, quien no solo tiene trabajos sobre la indefensión aprendida y la depresión, sino también es conocido por sus publicaciones más tarde de Psicología positiva y aprendizajes de optimismo. Aproximadamente en el año 1975, llevó a cabo ciertas experiencias practicadas con perros, donde a los mismos se les proveía de una descarga eléctrica en forma reiterada. Después de varias veces de aplicársele, se los ponía en un recinto donde podían evitar estas descargas; pero ellos no lo hacían. Seligman a partir de esto quedó observando al cabo de varias prácticas la conducta de indefensión; y consideró que esto mismo sucedía con las personas, luego de que éstas percibieran haber perdido el control.

Es un estado en el que las personas expuestas, durante un tiempo a situaciones desagradables y dañosas, más podríamos decir entornos autoritarios o violentos, -debido a esto-; no pudieron desarrollar nuevas conductas que las lleve a evitarlas. Esto se debe al maltrato y a que estas agresiones son inesperadas, e incontrolables para quien las recibe. Donde es imposible la anticipación. Nunca saben cuándo aparecen, puede estar todo bien y se desata un acto violento hacia ellas. Ante estas condiciones se sumen en un estado de paralización, de desilusión, de desmotivación, incompetencia, frustración, depresión, que aprenden a tolerar y comportarse con pasividad, con empobrecimiento en lo que hace a su capacidad de resolución positiva, expresando incapacidad de entrenar una respuesta que pueda cambiar el resultado (debido a la violencia). En estas personas expuestas a esta violencia; en ellas; se genera un proceso de imposibilidad de poder ayudarse a sí mismas. La víctima aprende a verse, creer y estar indefensa.

La incapacidad producida para reaccionar, mejorar la situación o desear modificar su contexto es como consecuencia de este deterioro psicológico que produce la continua y sistemática exposición a situaciones de violencia. No olvidemos que ocurre en un contexto donde el trabajador no puede huir, uno no puede decir "no voy más a trabajar", sino tiene que seguir estando.

La indefensión aprendida fue muy trabajada además en violencia conyugal, donde Leonore Walker, psicóloga estadounidense experta en violencia doméstica contra las mujeres, en el año 1979, partiendo de estas experiencias

llevadas a cabo por Seligman lo empieza a aplicar en la pareja haciendo una línea de investigación, donde observaba que las mujeres que sobrellevaban relaciones con parejas que ejercían malos tratos hacia ellas, tenían conductas pasivas, disminuía su motivación a responder a esas conductas. En estas mujeres sometidas a acontecimientos incontrolables, en este caso a la violencia, se les generaba un estado psicológico donde la respuesta de reacción o huida quedaba bloqueada. Estas mujeres se daban cuenta que su comportamiento no podía influir de ninguna manera en los acontecimientos, por lo que permanecían inactivas. Favoreciendo de esta forma al controlador o violento para que éstas mismas continúen en la permanencia de esa relación violenta. Ante esta situación L. Walker dio origen a lo que denominó el ciclo de la violencia con sus tres fases: acumulación de tensión, agresión y fase de arrepentimiento o luna de miel. La repetición de estos ciclos es lo que genera la atadura de la mujer a esa situación; o mejor dicho: a esta persona maltratante.

Como puede observarse el estado de indefensión de una persona no está relacionado solo a un entorno, muchas personas lo viven en la familia, pareja o trabajo, el estar expuestas a peligros o percibir como peligrosas las condiciones en las que uno se encuentra, la repetición y prolongación de estas acciones expone a la indefensión.

Algunos estudios han demostrado que esta situación de aprendizaje a no defenderse suele ser transferido a otras situaciones o áreas de vida donde sí la persona podría ensayar una respuesta de defensa positiva. La explicación tendría que ver con que este estado psicológico cala tan profundo que para otros entornos (ejemplo, de familia a trabajo, de pareja a trabajo) reacciona de igual manera. Esto hace figurarse el tejido traumático que deja en la persona que es reactivado ante nuevas experiencias de maltrato.

En el trabajo las personas que vivencian procesos de acoso psicológico, donde a diario sufren descalificaciones, humillaciones, sobrecargas, desprecios, ninguneo, descuidos, exposiciones a riesgos, abusos, manipulaciones, engaños, en ellas se origina un estado de aprendizaje de la no defensa, que justamente funciona bien porque esas personas tratan de esforzarse más, no quejarse y a veces hasta ni contar lo que les pasa por la desconcertación generada, pensando que son las culpables; este estado en algunos casos, autores hicieron mención que suele ser una estrategia de supervivencia y adaptación para evitar empeorar las cosas (que aumente el maltrato o por ejemplo quedar

sin el trabajo). No sabiendo las víctimas el deterioro que les produce a largo plazo. Muchos son los trabajadores que piensan que resistir va a producir un beneficio, que nunca van a perder el trabajo siendo que no solo pueden perderlo a lo largo del tiempo, ya que nada les garantiza que sometiéndose al maltrato su situación va a mejorar; sino que además cuando reaccionan el deterioro, el daño y la desmoralización son tan profundos que muchos quedan de por vida afectados para insertarse laboralmente.

Por parte de muchas personas, desde familiares, compañeros de trabajo hasta profesionales, el desconocimiento de lo complejo de esta problemática en muchas ocasiones lleva a la doble victimización, es más fácil juzgar y condenar que comprender qué ocurre en una pareja, en el trabajo, o cómo y qué hace que se llega a este estado.

LA REEXPERIMENTACION DE SER LA VICTIMA EN EL ACOSO

En cuestiones que hace al proceso de violencia, la revictimización, victimización secundaria, podríamos decir que se la define cuando alguien o una institución produce en la víctima un agravamiento de una situación de sufrimiento donde haya sido ésta, primeramente, víctima de un daño, delito. Sería una segunda experiencia de daño con una carga agregada provocada por las vivencias a las que es sujeta la persona una vez iniciado el proceso penal, de denuncia o el que fuere. *“Es una reacción social negativa generada como consecuencia de la victimización primaria, donde la víctima reexperimenta una nueva violación a sus derechos legítimos, cuando la policía las instituciones sociales y gubernamentales intervienen con el fin de reparar la situación de la víctima, a nivel económico, social, físico y psicológico”.* (Montada. 1991: 1994 y Albarrán, 2003)

Se consideran como términos semejantes: la revictimización, la doble victimización, la victimización secundaria; y puede ocurrir en diferentes niveles, el familiar, el laboral, el judicial, social, y en diferentes momentos.

La revictimización es muy gráfica observarla cuando una persona que concurre a una comisaría a denunciar la agresión sufrida le es minimizado lo sucedido, no haciendo comprensión, se la culpa y responsabiliza de lo vivido, haciendo un juzgamiento de la persona con agravamiento de la situación de dolor. Recibiendo una incorrecta, e impropia atención. En otros ámbitos

también puede ocurrir similar situación: *“La revictimización también incluye la mala intervención psicológica terapéutica o médica que brindan profesionales inescrupulosos y mal entrenados para atender situaciones que revisten características particulares”*. Rozanski, (2003).

Al igual que las repetidas situaciones por las que tiene que atravesar una persona en el terreno judicial ejemplos son; largas esperas, largos tiempos, repetidas testificaciones, evasión a respuestas, retaceo de información, lentitud en los procesos que pueden llevar a la frustración o el arrepentimiento de haber iniciado este proceso y además de haber quedado expuesta.

La falta de conocimiento, de compromiso, la indolencia, o hasta intencionalidad y desidia para manejar estas situaciones de personas como profesionales de la salud mental, asistentes, abogados, policías, jueces quienes serían los encargados de dar una asistencia al sufriente, en muchas ocasiones producen iatrogenia, no dejando de ser impericia, negligencia, falta de sentido de protección y de la prevención. Nada justifica que el proceso genere un mayor daño que el mismo.

En el entorno laboral muchos trabajadores que padecen de acoso cuando lo denuncian son catalogados como personas conflictivas por el solo hecho de no dejarse maltratar, no les creen, son juzgadas y hasta se las ve como desleales, por hacerlo saber, se las pone en la mira y en casi todos los procesos se las mide y se las critica en sus rasgos de personalidad, por “su ser y no su hacer”. Si es el acoso de parte de un jefe, y es comentado a compañeros le dirán que es *su modo de ver, que no es para tanto, o, “¡también vos sos....!”* y se le atribuirá un defecto. Si van a un profesional de la salud mental éste con desconocimiento preguntará y *“¿por qué no renunció, no se fue, si tan mal se sentía?”*. Para dar solo un ejemplo. O responsabilizará al hostigado de lo que le ocurre; o le hará saber que si no se corre de ese lugar es porque “goza”. Si se lo hacen saber a sus jefes sobre el acoso de un compañero primero van a poner en duda su palabra, la van a controlar, perseguir, y luego con la insistencia pueden preguntar a compañeros que darán información no comprometedora, pero poco intervendrán, y si hacen una intervención incisiva trasladarán a la persona que hizo saber de su acoso, por considerarla conflictiva, quejosa, en lugar de quitar del entorno a quien lo ejerce.

Cuando lo llevan a la instancia judicial como es difícil probarlo, y quien es hostigado se halla en un estado de fragilidad debido a la desprotección y

maltrato sufridos, solo se remitirán a su estado actual, y se los evaluará como personas enfermas o con esa predisposición y ahí se justificará, sin analizar las causas de su estado. Se juzgará el discurso del hostigado, sin tener en cuenta el entorno y el discurso del hostigador, poco se contemplará en las acciones de quien lo ejerció. Cuando deciden llevar testigos para dicho proceso judicial como ya paso buen tiempo, puede ocurrir que no cuenten más con ellos, o que a la hora de atestiguar aporten poca información por recibir presiones o estar condicionados por su necesidad de mantener el trabajo, u otra, que den información tergiversada, no solo no se comprometen sino que muchas veces amparan al hostigador, o responsabilizan al afectado. Siempre es más fácil atacar al debilitado. Distintas vicisitudes que lo dejan en desventaja. Toda víctima, busca solución y se les agrega sufrimiento al producido.

Podemos afirmar que esto provoca un profundo y significativo perjuicio, un doble padecimiento, un daño adicional, una carga objetiva y subjetiva en contra de la víctima, un daño emocional generador de trauma. Es un maltrato institucional y personal que a todas maneras podría evitarse.

Ante estos escenarios para dar una solución a las situaciones vividas de cualquier maltrato, es necesario pedir ayuda profesional especializada o con conocimientos de estas problemáticas referidas a la violencia, ya que tiene un abordaje terapéutico diferente. Sin ella es muy complicado poder emerger.