

Unidad Académica: Facultad de Psicología

Universidad Nacional de Mar del Plata

Título del Proyecto: "El conocimiento que poseen los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata del concepto de Mobbing".

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S.586/85 – O.C.S145/89

Apellido y Nombre del alumno: Agliano. Carolina. Mariela.

Matrícula y año: 4701/99

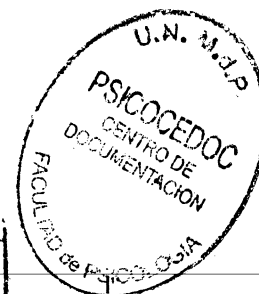
Tipo y número de documento de identidad: D.N.I 27.416.434

Apellido y nombre del Supervisor y Co-Supervisor: Supervisor: Dra. Nancy. N. Terroni.

Cátedra de radicación: Teorías del aprendizaje. Facultad de psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Fecha de presentación:

N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
t-β A	haz
	N° INVENTARIO:
	2-01374





"Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de la alumna Carolina. Mariela. Agliano de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores".



"El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por la alumna Carolina. Mariela. Agliano matrículas N° 4701/99, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los días del mes de del año 20"

Firma, aclaración y sello del Supervisor y/o Co-Supervisor

Mar del Plata, 12 de febrero de 2015

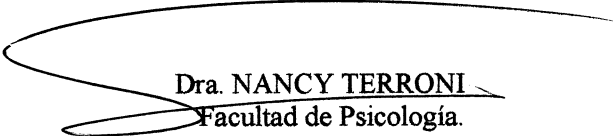
Sra. Secretaria de Investigación
Mg. Mirta Lidia Sanchez
Facultad de Psicología

De mi mayor consideración:

En mi carácter de supervisora del trabajo de investigación de grado denominado: "El Conocimiento que poseen los estudiantes de Psicología de la UNMDP del concepto de Mobbing", perteneciente a la alumna Carolina Agliano (mat.4701/99) informo que, finalizada la supervisión, el trabajo presenta un nivel satisfactorio. En el mismo se analiza y compara el conocimiento que presentan los estudiantes de 3° 4° y 5° del concepto de mobbing y de casos donde se podría haber presentado dicha problemática. Para ello la alumna desarrolló un cuestionario semiestructurado el cual fue administrado a los estudiantes de la carrera de Psicología.

Considerando los requisitos contemplados en el artículo 20 del reglamento del trabajo de investigación, se aprueba el trabajo, en tanto que:

- 1-El informe final alcanza todos los objetivos formulados en el plan de trabajo.
- 2-El trabajo responde a una investigación no experimental de carácter exploratoria, con un análisis de los datos estadístico-descriptivo. Se plantean nuevos interrogantes y futuras líneas de investigación con respecto a la temática.
- 3- A lo largo de la elaboración del informe final, no se presentaron dificultades de relevancia. La alumna llevo a cabo una serie de ajustes y correcciones a lo largo de la elaboración del trabajo de investigación, logrando coherencia entre las actividades planeadas y las llevadas a cabo, así como también entre la articulación y la consistencia interna del informe final.



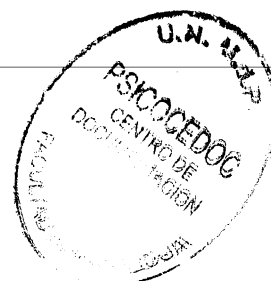
Dra. NANCY TERRONI
Facultad de Psicología.
UNMDP



"Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por la alumna Carolina. Mariela. Agliano. Matrícula respectiva N° 4701/99

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora.

Fecha de aprobación





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – REQUISITO CURRICULAR

PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 586/85 – O.C.S.143/89

Nombres y Apellidos: Carolina. Mariela. Agliano.

Matrícula y Año: 4701/99

Cátedra o Seminario de Radicación: Teorías del aprendizaje. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP).

Supervisor: Dra. Nancy N. Terroni

Co-supervisor:

Consignar si el Proyecto forma parte de uno mayor en desarrollo:

Si No...x..

Título de Proyecto: “EL CONOCIMIENTO QUE POSEEN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA DEL CONCEPTO DE MOBBING EN EL ÁMBITO LABORAL”.

Palabras Clave: mobbing- estudiantes – conocimiento –burnout – estrés - violencia laboral.

Descripción Resumida:

El propósito de esta investigación consistirá en analizar el grado de conocimiento que poseen los alumnos cursantes regulares de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar Del Plata, sobre la problemática del mobbing en el ámbito laboral. Para ello se elaborara un cuestionario semiestructurado, el cual será administrado a N = 40 (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año. Se trata de un estudio de carácter exploratorio mediante el cual se pretende analizar este problema actual dentro del ámbito laboral.

De acuerdo al artículo escrito por la Revista Mercado, titulado “Afectación de la Dignidad Personal del Trabajador en la Relación Laboral”, menciona que “Iñaki Piñuel, uno de los

mayores expertos en el problema del mobbing en el ámbito español y europeo, ha desarrollado una intensa dedicación como psicólogo al apoyo asistencial terapéutico a las víctimas de acoso psicológico en el trabajo.

El concepto - que su autor llama mobbing - implica gritar, avasallar, insultar, pedir imposibles, sobrecargar selectivamente, amenazar, modificar atribuciones, discriminar, ignorar, difamar, etc, etc. Alude, en definitiva, al avasallamiento de la dignidad personal del trabajador en la relación laboral.

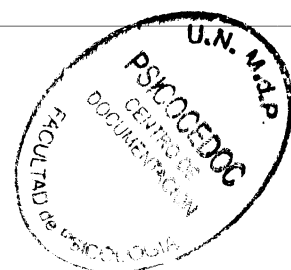
El "mobbing" opera como un lento deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales e inicia un continuo proceso de desvalorización personal, que consiste en la destrucción de su autoestima. Debido a la falta de comprensión suficiente de lo que le ocurre, el trabajador suele somatizar el conflicto de tal manera que se generan enfermedades físicas que previamente no existían.

El tema acaba siendo un problema incómodo para la organización en la que se produce. Las organizaciones, dice Piñuel, suelen tender a justificar el acoso psicológico haciéndolo pasar por estrés, problemas psicológicos de la víctima, problemas de relación particulares entre personas, ausencia de liderazgo, sobrecarga de trabajo, etcétera. El desenlace habitual de este tipo de situación suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Las personas que padecen este tipo de violencia psicológica desconocen frecuentemente lo que les ocurre y suelen tener muchas dificultades para superar su situación" (pág.1).

Antecedentes;

La expresión mobbing debe su actual divulgación en el mundo laboral, curiosamente a un investigador del mundo animal como fue el fundador de la etología Konrad Lorenz. Fue este científico quien en 1968 utilizó dicha expresión al analizar el comportamiento animal en grupo; concretamente detectó como animales pequeños – cuervos – acosaban o atentaban conjuntamente a un animal grande – búho – de forma sistemática, para conseguir que aborreciera o abandonara su situación próxima a ellos.

Posteriormente en 1972 un médico sueco Peter – Paul Heinemann, tomó dicha terminología del mundo animal para un comportamiento similar en el mundo de los humanos, concretamente apreció como entre los niños de un colegio, y en el tiempo entre clase y clase, producía un comportamiento más destructivo, de grupos de ellos sobre individuos aislados.



En Estados Unidos, el psiquiatra Carroll M. Brodsky publicó en 1976 su libro titulado "El trabajador acosado", si bien el mismo va referido, no tanto al concepto actual, como a toda la problemática que tiene el trabajador en la empresa.

Finalmente el término recayó en el mundo laboral con el concepto actual, de la mano del psiquiatra alemán – residente en Suecia – Heinz Leymann, quien rechazando otro término anglosajón como "bullying" – por sus connotaciones físicas o de contacto, pasó a utilizar la expresión mobbing para referirse al acoso que se produce en centros de trabajo con consecuencias perniciosas en el mundo laboral. Así en 1984, y tras una investigación científica que comenzó en 1982, Leymann y Gustavsson, publican un estudio titulado "Psychological violence at workplace Two explorative studies", donde constatan distintos supuestos en los que una persona o grupo de personas ejercen en el ámbito de la empresa, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente – al menos una vez a la semana – ,durante un tiempo prolongado – más de seis meses, – sobre un trabajador, con la finalidad de destruir la comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbarle el ejercicio de sus funciones logrando en muchas ocasiones el abandono laboral o la enfermedad.

El término "mobbing" (del inglés "to mob" atropellar) es el acoso psicológico o moral en el trabajo. Las partes implicadas son: el agresor, la víctima y el entorno.

Según Velásquez Fernández, "mobbing" deriva del inglés "mob", cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto), bien sea de forma amistosa u hostil. El sustantivo "mob" es gentío, el vulgo, la plebe, el populacho, mientras que el verbo "to mob" indica la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra, describe una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o a alguien y, curiosamente, no siempre de modo negativo, tal como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo.

La figura legal denominada en la doctrina "mobbing" (del verbo inglés "to mob" que significa "atropellar", utilizada como sinónimo de "violencia psicológica laboral" o "psicoterror laboral"), es un fenómeno que se está presentando reclamos legales. Su desarrollo como objeto de estudio y de análisis legal, comenzó en Europa en la década del noventa y hasta la fecha.

De acuerdo al artículo escrito por Dra. Terroni en el año 2006 titulado "¿Qué es el acoso Laboral o Mobbing? Algunas definiciones básicas", menciona que "en la Argentina aún no se cuentan con cifras fehacientes, pero un número importante de investigaciones y actividades



de campo comienzan a surgir en tal sentido. Un aspecto a destacar lo constituye la "sutileza" en la mayoría de los casos de la agresión; esto es: la dificultad que supone probar en la mayor parte de las situaciones el mobbing. También el hecho de la existencia de contratos de trabajos temporales y/o empleos precarios, la sobre exigencia por parte del empleado; los despidos, etc.; aspectos todos ellos que se vienen repitiendo con frecuencia en Argentina y que favorecen el escenario para el surgimiento de este tipo de fenómenos patológicos.

Este aniquilamiento que el agresor pretende lograr de su víctima con la renuncia del trabajo es, desde el plano psicológico, una muerte simbólica (fin de la vida activa del trabajador en esa empresa), que puede derivar en algunos casos en la muerte real del individuo (por problemas de salud o inclusive con el suicidio). Precisamente el suicidio sería la consecuencia más grave de este fenómeno". (pág. 10)

Objetivos Generales:

Examinar el grado de conocimiento que poseen los alumnos de la facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata sobre el concepto de mobbing dentro del ámbito laboral.

Objetivos particulares:

Analizar si los estudiantes han tenido contacto con situaciones de mobbing en forma directa o indirecta.

Examinar si existen diferencias en las respuestas brindadas de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Indagar si los alumnos pueden diferenciar esta problemática de otras (ej. burnout, estrés).

Hipótesis:

No se formulara hipótesis debido a que se realizara un estudio de tipo exploratorio.

Métodos y Técnicas:

El diseño de investigación es no experimental transeccional y el tipo de estudio; es exploratorio.

Participantes: se trata de una muestra no probabilística, de sujetos voluntarios, que consta de N = 40 de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que cursan tercero, cuarto y quinto año.



Materiales: se elaborara un cuestionario anónimo autoadministrado, semi – estructurado, el cual será administrado a N = 40 alumnos de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología.

Procedimiento:

Se pedirá el consentimiento y la colaboración de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Se concurrirá durante varias semanas a la facultad.

Los cuestionarios se realizaran en los turnos mañana y tarde, hasta llegar al N =40 de alumnos.

Se pedirá el permiso y autorización del profesor que esté a cargo de la comisión para explicarles a los alumnos sobre la investigación que se está realizando y los cuestionarios se entregarán a los alumnos cuando los mismos finalicen el horario de cursada para no interferir con sus estudios.

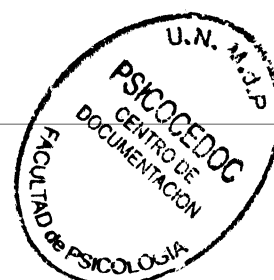
Los cuestionarios serán retirados cuando los alumnos consideren finalizada la tarea que se les plantea.

Análisis de datos

Se empleara estadística descriptiva para analizar las respuestas brindadas por los alumnos.

Lugar donde realizará el trabajo:

- Lugar: Universidad Nacional de Mar del plata.
- Población: estudiantes (hombres y mujeres) cursantes regulares de la carrera de psicología de la Universidad Nacional de Mar Del Plata.





Cronograma de Actividades:

ACTIVIDAD	MESES					
	1	2	3	4	5	6
Búsqueda Bibliográfica	X					
Elaboración del marco teórico.		X				
Construcción y Administración de los cuestionarios			X			
Análisis de información obtenida.				X		
Elaboración del informe final y conclusiones					X	X
Entrega del informe final						X

Bibliografía Básica de Referencia:

- Abajo Olivares, F.J. (2004): "Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral". Ed. Lexis-Nexis-Depalma; Buenos Aires.
- Hirigoyen. M.f (1999): "El acoso moral en la vida cotidiana". Ed. Paidós. Barcelona.
- Hirigoyen, M. F. (1999): "El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana". Ed. Paidós. Barcelona.
- Hirigoyen, M. F. (2001): "El acoso moral en el trabajo", Distinguir lo Verdadero de lo Falso"; Ed, Paidós, Buenos Aires- Barcelona- México.
- Piñuel, (2003) "Mobbing. Manual de autoayuda". "Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo". Editorial Aguilar. España
- Piñuel, (2001) "Mobbing, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". España
- Sampieri, (1991) Metodología de investigación, editorial McGraw Hill. México.
- Terroni, (2006) "¿Qué es el acoso Laboral o Mobbing? Algunas definiciones básicas". Material docente de la asignatura Psicología del Trabajo Facultad de Psicología,UAA.
- "Afectación de la Dignidad Personal del Trabajador en la Relación Laboral". Fuente: Revista Mercado.



Firma Supervisor

Firma Co-Supervisor

Firma Alumna

Comité de investigación

Comité de investigación

Fecha de conformidad 14 / 10 / 12

Aprobado

Mg. Elze Inés Martín



INDICE GENERAL

I) Introducción.

II) Marco teórico:

2.1) Definiciones de mobbing.

2.2) Mobbing, Burnout, estrés y acoso sexual: diferencias y similitudes.

2.3) Perfil de la víctima.

2.4) Perfil del acosador.

2.5) Tipos de mobbing.

2.6) Los aspectos profundos de la personalidad de la víctima y del acosador en referencia a diferentes perfiles de personalidad y los mecanismos defensivos de cada uno.

2.7) Fases del mobbing.

2.8) Requisitos que permiten observar si se está dando una situación de mobbing.

2.9) Consideraciones médico-legales, sociológicas y psicológicas.

2.10) El mobbing en la empresa.

2.11) Carácter objetivable del acoso laboral.

2.12) El marco legal en la Argentina.

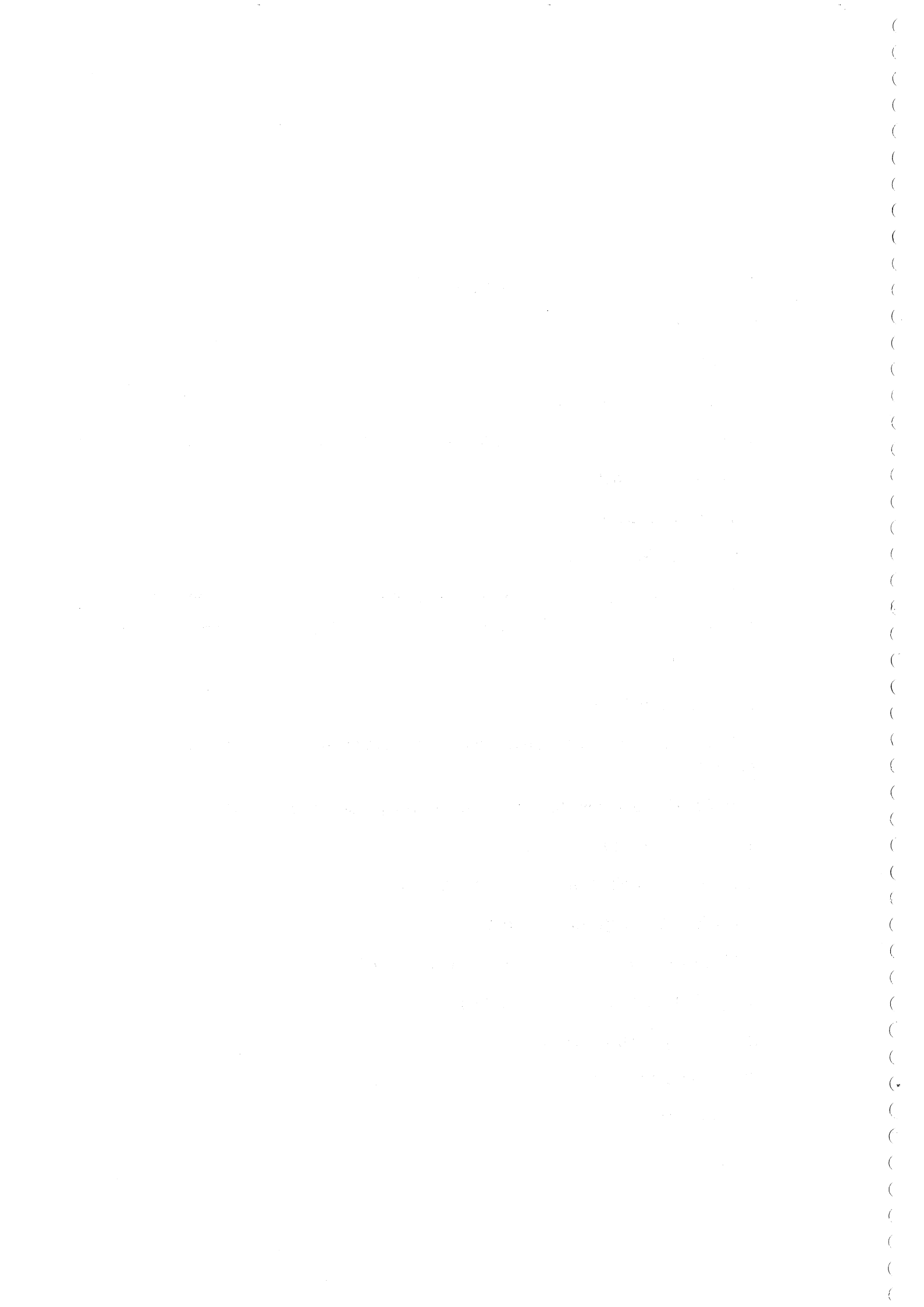
2.13) Estrategias personales para superar el mobbing

2.14) Formas de prevenir el mobbing

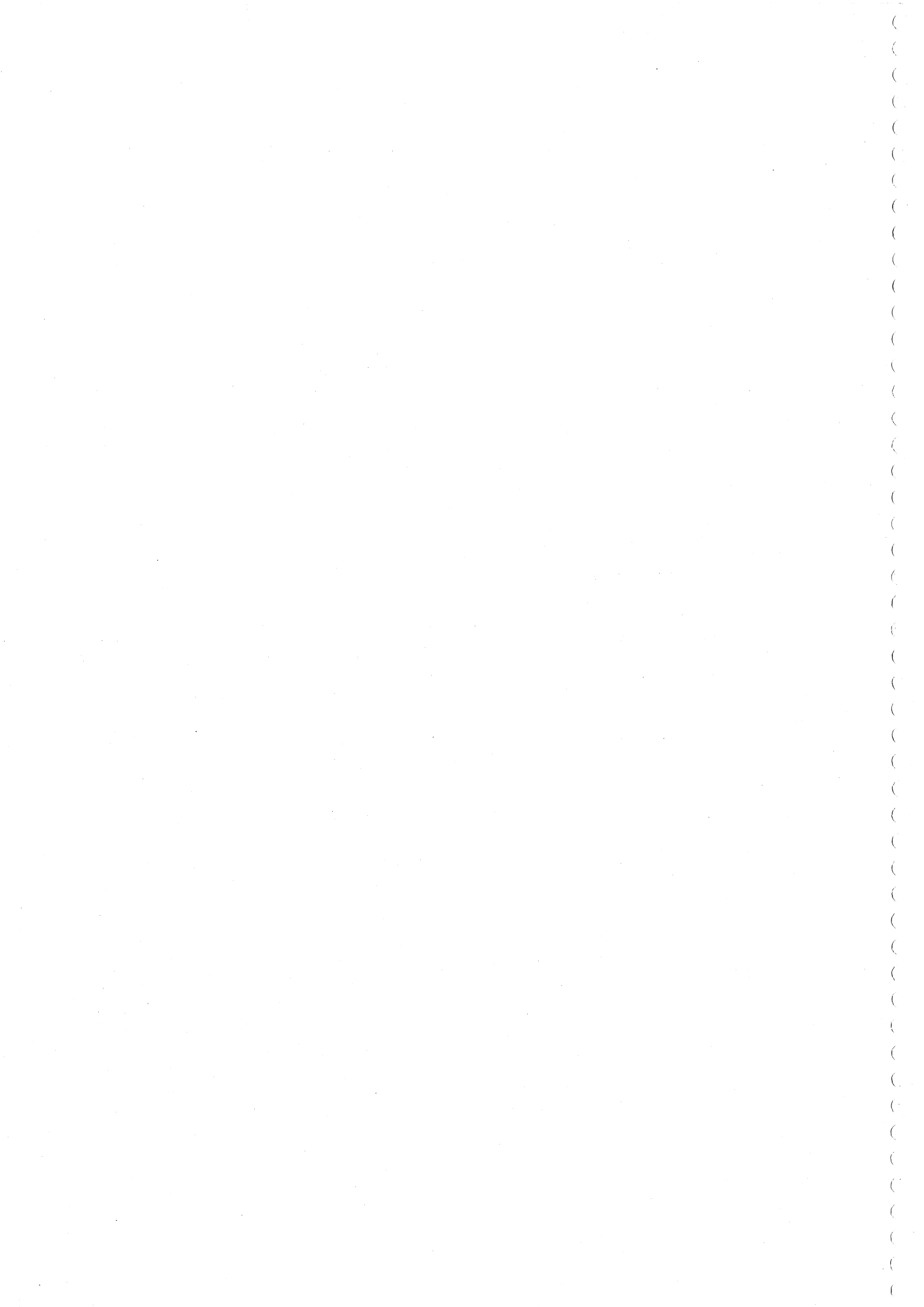
2.15) La ayuda psicológica.

III) Antecedentes previos.

IV) Objetivos.



I
INTRODUCCION



I) INTRODUCCION

Según Rodríguez Muñoz, Osona, Domínguez y Comeche (2009), el mobbing o "acoso moral en el trabajo", es un proceso continuado e incremental que sufre la persona ante las conductas negativas reiteradas por parte de sus superiores o iguales en el entorno laboral. Los efectos que produce en la persona tanto a nivel emocional como psicosomático, no son detectados al inicio, es más, se van acumulando provocando un deterioro del bienestar de la persona a largo plazo. Además, cuando aparece el mobbing, comienzan a producirse procesos de absentismo, bajas laborales y rotaciones, que en principio pueden paliar los efectos, pero a la larga si no se atajan y afrontan, puede acabar en una situación de profundo malestar. Este trastorno que sucede en el entorno laboral, debe ser acometido con el fin de proporcionar protocolos de prevención, detección y tratamiento que minimicen los costes producidos tanto a nivel empresarial como personal.

En nuestro país, se está comenzando a desarrollar esta temática en el campo jurídico, y no existe normativa legal aplicable al respecto, aunque la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T). permanentemente está elaborando informes al respecto y poco a poco se publican trabajos que abordan la cuestión.

Mi interés en esta problemática surgió a raíz de una nota periodística que vi hace un tiempo por un medio televisivo, como primer paso a partir de ese día, procedí a la búsqueda bibliográfica en artículos de internet, publicaciones científicas, libros y también tuve en cuenta los antecedentes previos.

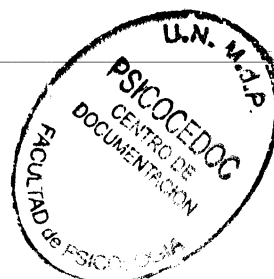
En el curso realizado en Administración y Conducción en Recursos Humanos, me interiorice sobre esta problemática y pude dar cuenta de que actualmente es muy común que las personas que trabajan en empresas experimenten situaciones que los afecta psicológicamente y físicamente y como consecuencia de estas situaciones la persona es llevada a tomar la decisión de abandonar su empleo. Por tal motivo creo que la investigación

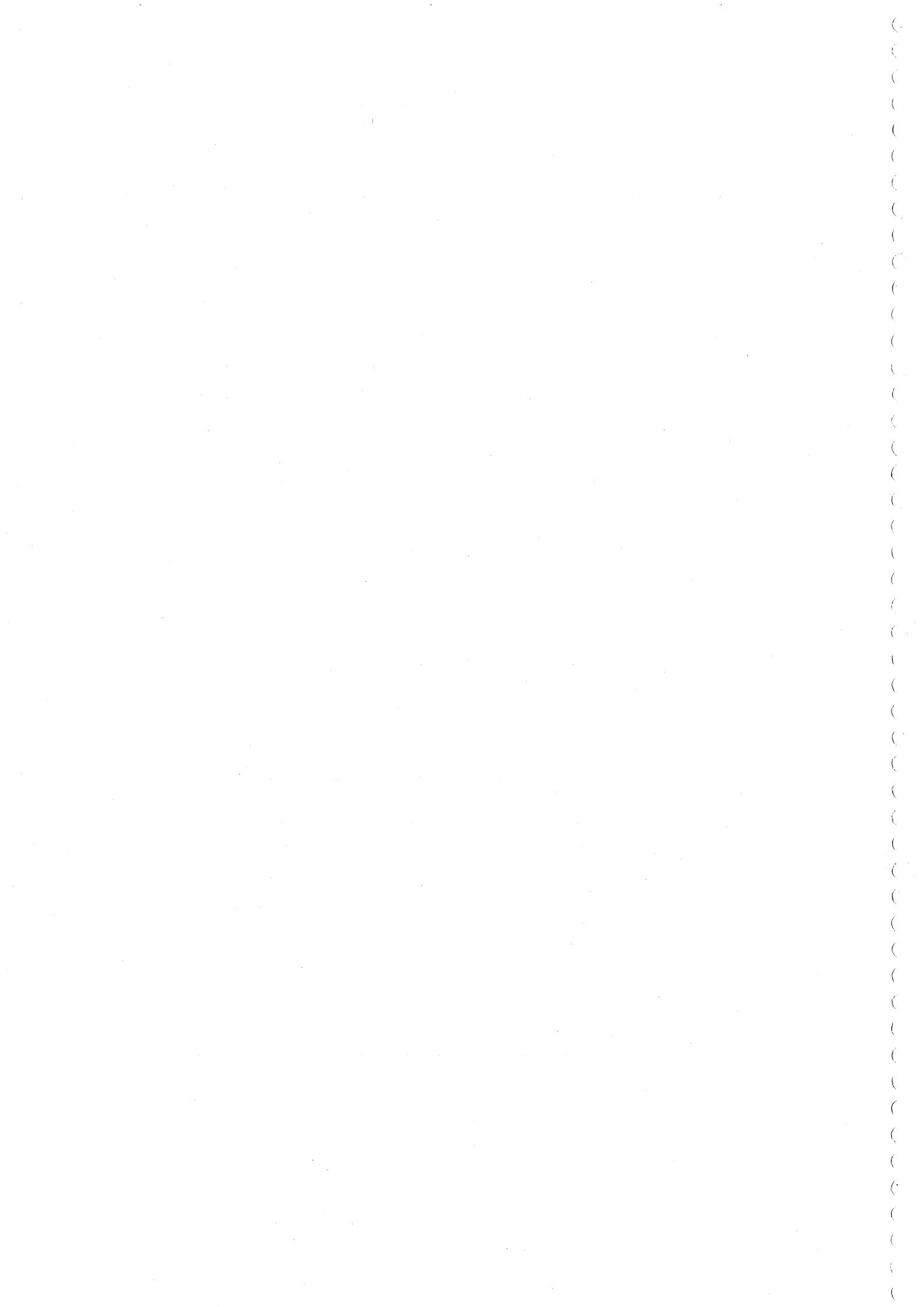


me permitió trabajar en la concientización de las graves consecuencias de este tipo de situaciones de violencia psicológica realizando un aporte desde la prevención.

Aunque el término es interesante para resumir toda una serie de relaciones adversas de un trabajador o colectivo sobre otro, se puede dar cuenta que no se cuenta con técnicas e instrumentos en cada contexto capaz de evaluar el mobbing con criterios de validez establecida y representa un riesgo para la salud y seguridad del trabajador. Por tal motivo para la investigación elabore un cuestionario anónimo autoadministrado, semi – estructurado, el cual se administró a N = 90 alumnos de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología y el procedimiento consistió en primer lugar en pedir el consentimiento y la colaboración de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata. En segundo lugar durante varias semanas concurrí a la Facultad en el turno mañana y tarde para realizar la administración de los cuestionarios, los mismos fueron realizados por los alumnos dentro de las comisiones correspondientes a las materias que cursaban durante el cuatrimestre y principalmente para llevar a cabo dicha tarea conté con la autorización de los profesores a cargo de las comisiones. Los cuestionarios fueron entregados a los alumnos cuando los mismos finalizaban el horario de cursada para no interferir con sus estudios y los mismos fueron retirados cuando los alumnos consideraban por finalizada la tarea que se les planteaba.

Para el análisis de los datos se empleó estadística descriptiva para analizar las respuestas brindadas por los alumnos. Se espera que los resultados obtenidos en este trabajo contribuyan a ampliar los conocimientos ya existentes sobre el concepto que poseen actualmente los alumnos de la Facultad de Psicología.





Los resultados de esta investigación arrojarán luz sobre si los alumnos tienen conocimiento del concepto de mobbing y si han sufrido algún tipo de situación de agresión psicológica y/o física en forma directa y si han podido dar cuenta de ello, también si conocen situaciones de agresión psicológica y/o física que hayan sufrido personas cercanas a ellos y principalmente si pueden reconocer este concepto de otras problemáticas como es el bullying, el stress y burnout.

Esta investigación permitirá ahondar sobre las diferencias encontradas en las respuestas de los alumnos de los tres últimos años correspondientes a la Facultad de Psicología.



II

MARCO TEORICO



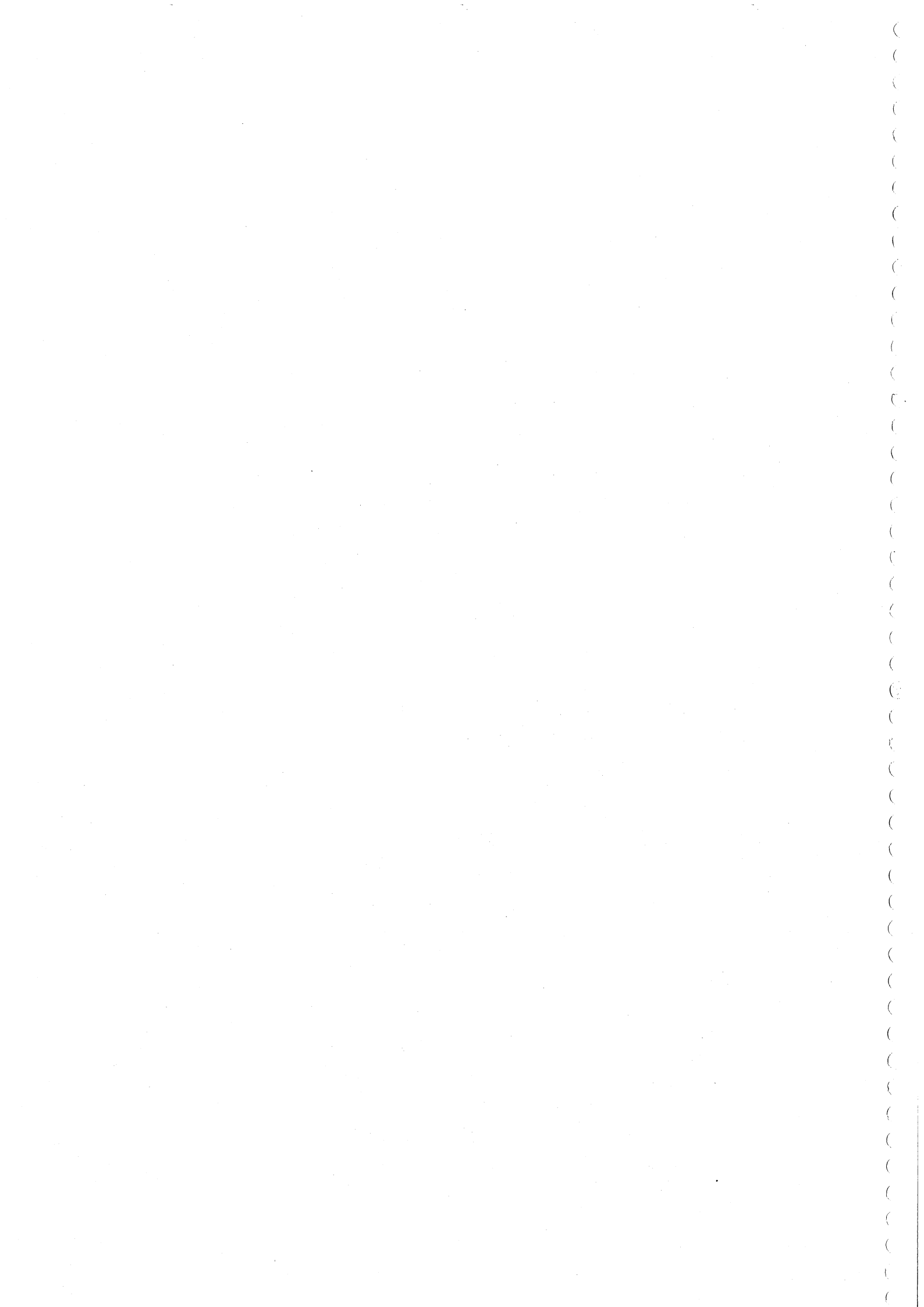
II) MARCO TEORICO

2.1) Definiciones de mobbing:

Según Velásquez Fernández (2007), mobbing deriva del inglés "mob", cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto), bien sea de forma amistosa u hostil. El sustantivo "mob" es gentío, la plebe, el populacho, mientras que el verbo "to mob" indica la acción de ese gentío de agolparse en torno a algo o bien asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra, describe una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o a alguien y, curiosamente, no siempre de modo negativo, tal como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo. Por Mobbing se entienden las acciones repetidas y reprehensibles o claramente negativas que se dirigen contra los empleados de manera ofensiva y que pueden conducir a la marginación da la comunidad en el lugar de trabajo.

Describe Hirigoyen (1999), el fenómeno del "mobbing" conforme a una percepción antropológica, "como un proceso de maltrato psicológico mediante el cual un individuo puede hacer pedazos a otro y cuyo ensañamiento puede conducir, incluso, a un verdadero asesinato psíquico. Se trata de cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo" (pág. 37).

Si se busca una explicación práctica, se puede recurrir a la definición del profesor y psiquiatra alemán Heinz Leymann de la Universidad de Estocolmo, Suecia, el cual es el primero en tratar el tema de "mobbing". Leymann en 1980, define el mobbing como el "continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o



destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos" (pág. 4).

Otra definición clásica es la del Licenciado Piñuel (2003), profesor titular en la Universidad de Alcalá de Henares, España. La misma enuncia que el acoso laboral (Mobbing) "consiste en intimidar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas"(pág. 55).

El profesor Piñuel (2001), señala que el acoso psicológico en el trabajo o mobbing consiste en un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro, jefes que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas.

Desde una perspectiva psicológica, el mobbing consiste en una modalidad de violencia psicológica ejercida en el ámbito laboral. Como proceso de destrucción de la persona, el mobbing se compone de una serie de actuaciones hostiles, cuya repetición una y otra vez, todos los días, durante un periodo prolongado (de por lo menos seis meses) supone una constante demolición de la autoestima y autoconfianza del trabajador con efectos perniciosos para la salud.

Según González de Rivera (2005), en la jurisprudencia escocesa, mobbing significa asamblea o reunión de gentes para propósitos violentos e ilegales, que incluyen causar lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población. Por extensión, se usa como vulgarismo con la acepción de ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado. En 1990 Heinz Leymann lo aplicó a la psicología laboral en el "Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo",

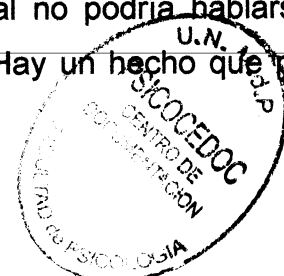


dándole un nuevo significado, que ha hecho fortuna desde entonces. Debido a estos hechos, mobbing se ha convertido en una palabra internacional. La definición que da Leymann (1996) de este término es la siguiente: “El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social” (pág. 4). Son muchas las posibilidades de actuación hostil en el terreno de la comunicación, no sólo hacen daño los insultos directos, que son agresiones demasiado obvios, sino también las insinuaciones, comentarios mal intencionados. Tanto o más dolorosos son los actos de no-comunicación, como ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, etc.

2.2) Mobbing, Burnout, Estrés y Acoso Sexual: diferencias y similitudes:

En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado ante un tribunal.

Según Terroni (2006) el acoso psicológico y otros daños psíquicos como son los producidos por estrés y burnout no deben ser catalogados como enfermedades comunes, sino como condicionantes de accidentes del trabajo en su acepción más amplia, en que son hechos que tienen por origen el trabajo en su ejercicio o con motivo de su desempeño, dígame que entre resultado y origen hay un nexo causal sin el cual no podría hablarse de accidente del trabajo o enfermedad profesional. Hay un hecho que puede





ser repentino o repetitivo, esto no es lo que determina su denominación de laboral o relacionado con el trabajo, las afecciones son lesiones incluso la muerte y tendrá que demostrarse la presunción de laboralidad que no es nada más ni nada menos que un resultado obtenido en el horario de trabajo.

En el caso del burnout y del estrés son consecuencias que saltan de dentro hacia fuera y las provocan factores externos materiales como son el ambiente de trabajo, la organización del trabajo, la competitividad, la eficiencia y la productividad, el llamado a reducir costos a favor del beneficio a través, muchas veces, de la reducción del personal. Pero no influye en ello la actitud dolosa de una persona, como en el acoso psicológico que quien provoca el resultado es una persona a través de su actuar intencional de causar daño, de intimidar, amedrentar, humillar, denigrar, maltratar, y con el fin último de que la víctima ya angustiada y cansada ceda a sus deseos de rescindir la relación jurídico laboral muchas veces sin demanda alguna de indemnización.

Conceptos como Estrés, Burnout y Acoso Sexual generalmente son confundidos con el fenómeno del mobbing. El Estrés es “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas”, (Definición del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2002 pág. 4). Es decir que se produce un desajuste e intentos por parte del individuo, para adaptarse a la nueva situación. Los estímulos que generan estrés son denominados estresores, y dentro del ámbito laboral se pueden identificar a menudo los siguientes:

- Sobrecarga laboral
- Infracarga laboral
- Ritmo de trabajo
- Relaciones interpersonales



un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante".(Cuadernos Sindicales, 2002, pág. 5). Se diferencia, dentro de lo que es acoso sexual, el chantaje sexual (amenazas por parte de un superior a su empleado, a cambio de favores sexuales) y el acoso sexual ambiental (que puede ser por parte de un superior o de otros compañeros, los que crean un ambiente hostil e intimidatorio, aunque no exista un requerimiento de tipo sexual). La diferencia fundamental entre el mobbing y el acoso sexual estriba en los objetivos que se persiguen. Mientras que en el mobbing la meta es hacerle el vacío a un trabajador hasta lograr su despido, en el acoso sexual el fin es de naturaleza distinta. De todos modos no se descarta la íntima relación existente entre uno y otro fenómeno, como así también el paso frecuente que se da entre ambos. En los dos se trata de humillar a la persona o de tratarla como un objeto a su disposición. Otra similitud importante está dada por las dificultades que se presentan a la hora de denunciar, tanto el acoso sexual como el mobbing. No sólo por falta de pruebas o de testigos, sino además porque se suma la humillación que supone para la víctima efectuar la denuncia.

El acoso moral o mobbing puede ser detectado mediante el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). Leymann (1996), identifica cinco grandes grupos de factores que nos permiten caracterizar este fenómeno y diferenciarlo de otros similares:

1. Ataque a la víctima a través de medidas organizacionales:

- Adjudicación de las peores tareas
- No se le da ninguna tarea
- Se le pone un exceso de tareas
- Se le dan tareas sin sentido



-Se dan tareas por debajo de sus habilidades

-Se dan tareas degradantes

-Juzgar el trabajo de una persona de forma errónea u ofensiva

2. Aislamiento social

-Restricción de las posibilidades de hablar por parte del superior

-Traslado a una sala alejado de sus colegas

-Prohibición a los compañeros hablar con el trabajador

-Negativa a comunicarse con la víctima mediante miradas sutiles y gestos

-Negativa a escuchar a la víctima

-Tratar a la víctima como si no existiera

3. Ataque a la vida privada

-Crítica constante de la vida privada

-Terror a través de llamadas telefónicas

-Hacer que una persona parezca estúpida

-Hacer caer sospechas de que una persona está loca

-Reírse de algún defecto personal

-Imitar la forma de andar, la voz o los gestos para hacer que parezca estúpida

-Reírse de la vida privada de una persona

4. Violencia física (menos frecuente)

-Forzar el tratamiento psiquiátrico

-Hacer proposiciones sexuales



-Amenaza de violencia física

-Maltrato físico

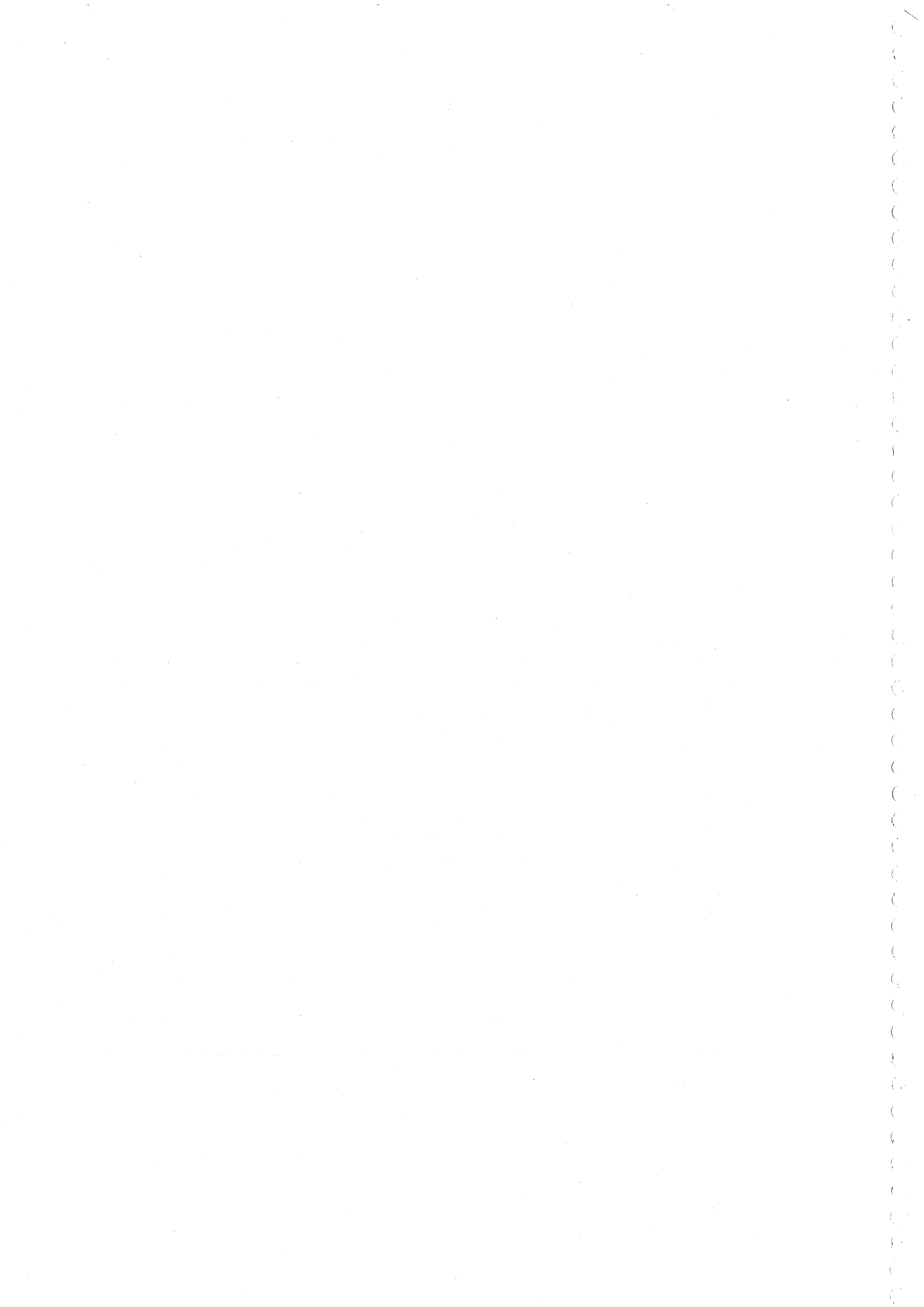
-Violencia sexual

2.3) Perfil de la víctima:

Para Piñuel (2004), el mobbing suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos superdotados, de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización.

Otro perfil es el de aquellos que presentan un exceso de ingenuidad y buena fe y que no saben hacer frente desde el principio a aquellos que pretenden manipularlos o perjudicarlos. También se elige a la víctima debido a su juventud, orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc. Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, discapacitados, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres u hombres atractivos). En estos casos la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye, viéndose facilitada la impunidad de estos.

Las víctimas, suelen ser personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como con un alto sentido de la justicia. Personas con alguna característica que los distingue, como las ya apuntadas (jóvenes, mujeres, minorías). Personas altamente capacitadas. Personas populares, líderes natos. Personas con una elevada capacidad empática, sensibilidad o comprensión del sufrimiento ajeno. Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias. Personas en situaciones de alta vulnerabilidad, etc.



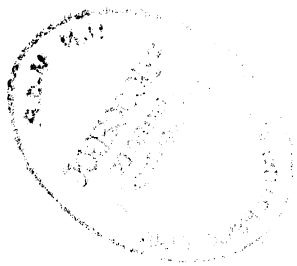
2.4) Perfil del acosador

De acuerdo a Piñuel (2003), el fin último del acosador es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para estos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

Los agentes tóxicos del acoso son en la mayoría de los casos los superiores o jefes, apoyados a menudo por esbirros o sicarios. También hay muchos acosadores entre los propios compañeros de la víctima, y se calcula que, en un 4% de casos, el mobbing es de tipo ascendente, es decir, del subordinado al superior.

Es frecuente la actuación de los acosadores en grupo o bandas de acoso, y los actos de hostigamiento suelen ser, como se ha visto, gritos, reprensiones constantes, humillaciones, falsas acusaciones, obstaculizaciones, bromitas. Todo lo cual puede desembocar en el auténtico linchamiento psicológico de la víctima, que si es practicado entre todos los trabajadores es muy difícil de probar, por lo que el asesinato psicológico habrá resultado perfecto.

No es infrecuente encontrar que esa necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suelen presentar los hostigadores, procede de una serie de tendencias psicopatológicas o de personalidades mórbidas o premorbidas. Estas psicopatías corresponden a autopromotores aberrantes, maquiavélicos, narcisistas o paranoides, que aprovechan la



situación que les brindan los entornos más o menos turbulentos o desregulados de las modernas organizaciones para cebarse sobre sus víctimas. Con todo, los agresores abusan y se prevalecen corrientemente de su posición de poder jerárquico formal, pero del mismo modo recurren a su poder de tipo informal dentro de la organización para remediar sus frustraciones a través de la violencia psicológica sobre otros, compensar sus complejos o dar rienda suelta a sus tendencias agresivas y antisociales.

2.5) Los aspectos profundos de la personalidad de la víctima y del acosador en referencia a diferentes perfiles de personalidad y los mecanismos defensivos de cada uno:

De acuerdo a Beguy (2003), cada persona posee aspectos personales individuales y particulares, a partir de estos aspectos se pueden definir los perfiles de:

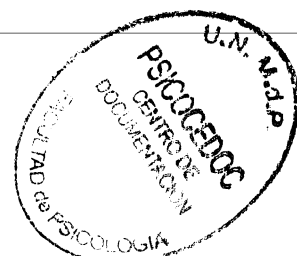
- a) los hostigadores
- b) las víctimas.

a) Perfil del hostigador:

Aquellas personas que en la empresa se dedican a destruir psicológicamente a sus semejantes pueden responder a diferentes comportamientos patológicos consecuentes de una personalidad y rasgos de diverso origen.

Los expertos que han abordado el tema de la personalidad morbosa del acosador (Adams y Crawford 1992, Baumeister 1996, Field 1996, González de Rivera, 2000, Hirigoyen 2000, Peck 1998), comparten la idea de que los hostigadores poseen una fuerte base de sus comportamientos en experiencias educativas, sobre todo familiares, traumáticas tempranas.

Los rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoides se consideran como la raíz patológica del comportamiento del acosador (Piñuel 2001).





Perversos narcisistas

La perversidad implica en primera instancia una estrategia de utilización del otro, y luego su destrucción; sin que el agresor sienta culpa por esto.

La personalidad narcisista definida por Kernberg (1979) se caracteriza por la existencia de rasgos de grandiosidad, una exagerada centralización en sí mismos, falta de interés y empatía hacia los demás y una búsqueda constante de aprobación y admiración. Los perversos narcisistas no poseen capacidad para comprender las emociones de los otros y son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, duelo o reacciones depresivas. Sienten gran envidia hacia aquellos que poseen o disfrutan de algo que a ellos les falta o no tienen.

La envidia (sentimiento de codicia) se caracteriza por el egocentrismo y la mala intención. El envidioso no soporta ver la felicidad del otro y sus ventajas materiales y morales; desea destruirlas antes que adquirirlas.

Los éxitos ajenos le señalan sus propias deficiencias. Los perversos narcisistas son insensibles, no tienen afectos; de este modo, no sufren.

Las demás personas no existen para el narcisista, salvo en su condición de espejos de sí mismo. Su enorme vacío le obliga a buscar a los demás para poder reconocerse a sí mismo, y a buscar un tipo de valoración que no siente en lo más profundo de su ser.

La sensación que posee el narcisista de ser único, importante, diferente, hace que busque en los demás el reflejo (espejo) de esta sobrevaloración, que es el reverso de un vacío personal que pretende compensar con esa actitud.

Debido a las características de su personalidad, el narcisista huye y evita en su trabajo posiciones subordinadas o inferiores (por las que se siente agraviado) y, en cambio, busca llegar a posiciones de poder utilizando todos los medios posibles para alcanzarlas. Desde su puesto tiene la posibilidad de relacionarse con gente de su categoría y nivel; y utiliza la autoridad que su puesto le confiere para explotar para su beneficio personal a las personas que dependen de él.



El patrón general del comportamiento laboral del narcisista (Piñuel, 2001) se caracteriza por:

- a) Pensamientos o declaraciones de autovaloración: aparece como el mejor e imprescindible trabajador de la empresa;
- b) historias de grandes logros profesionales;
- c) hipersensibilidad a la evaluación de los demás: manifiestan problemas muy grandes a la hora de ser evaluados por sus superiores por ejemplo;
- d) utilización de los demás como auditorio;
- e) violación de los códigos éticos de la organización: sienten que están por encima de las normas internas y que no rigen para ellos;
- f) imprescindibilidad;
- g) reclamo de atención constante;
- h) monopolización del mérito;
- i) comportamiento parasitario: suelen disponer de "esclavos" que les hacen el trabajo "sucio", explotándolos y maltratándolos, sustrayéndose de sus obligaciones profesionales;
- j) sensibilidad al nivel: juzgan los comportamientos o las ideas según el nivel jerárquico que posee la persona que los manifiesta;
- k) pensamiento autoreferencial;
- l) fobia al riesgo o al fracaso.

Psicopáticos

El acosador intenta encubrir el miedo e inseguridad que experimenta hacia su carrera profesional y su reputación denigrando a los demás. Los sentimientos de inadecuación que presenta desencadenan en ellos sentimientos patológicos de amenaza, produciendo una compulsión por hacer desaparecer de su entorno los estímulos que la producen, es decir, eliminar a la víctima.

El comportamiento psicopático del acosador puede explicarse por la presencia de sentimientos de inadecuación personal y profesional que intenta ocultar. Estos sentimientos son reprimidos y hacen que el acosador reaccione de manera violenta contra aquello que haga recordárselos.



La solución del hostigador consiste, en lugar de elevar su autoestima, en rebajar la de los demás hasta dejarlos por debajo de él. Con esto obtiene la compensación de quedar por encima de ellos mediante la humillación, ridiculización y crítica hacia sus víctimas.

Según Piñuel (2001), los rasgos característicos que posee el psicópata organizacional son los siguientes:

- a) Capacidad superficial de encanto: suele narrar con enorme encanto historias inventadas en las que siempre quedan bien. Su capacidad de encanto es enorme, haciendo que cuando es acusado de acoso las personas de su entorno encuentren increíble tal comportamiento;
- b) estilo de vida parasitario: suele vivir personal y profesionalmente de los demás, delegando trabajos que él detesta realizar;
- c) sentido grandioso de sus propios méritos: se trata de la vivencia patológica de que todos los demás le deben todo. Este sentido grandioso proviene de su profunda vivencia de desvalor; pretende compensar el déficit de autoestima rebajando a sus víctimas;
- d) mentira sistemática y compulsiva: su nivel de máxima competencia es el arte de mentir e improvisar nuevas mentiras;
- e) ausencia de remordimientos o de sentido de culpabilidad: es incapaz de sentir remordimientos o arrepentimiento, o de sentirse responsable del daño que está causando;
- f) manipulación: la manipulación que utiliza el psicópata organizacional no es aleatoria, sino que tiene un objetivo meditado y deliberado que es llegar al poder en la empresa a costa de lo que sea necesario. Las tácticas que utiliza pueden variar desde la eliminación de posibles competidores, interferencia y deformación de la comunicación, hasta el silenciamiento mediante amenaza de los testigos;
- g) ausencia de empatía.

Según Garrido (2000), la escalada al poder del psicópata organizacional se realiza en cuatro fases:

- 1) La *entrada en la organización*, que puede producirse mediante la mentira o falsificación de estudios realizados, la deformación de experiencia laboral



“el monitoreo”; la “reunión sorpresa”; “la simulación”; “la traición”; “la promoción-trampa”; el “acoso aleatorio” y “el desplazamiento en ausencia”.

Control dual

Se trata de asignar una misma responsabilidad o tarea, de manera repartida, entre la víctima y otra persona. El objetivo es que se cree una competencia entre ambas para sobrecargar a la víctima de trabajo.

El enemigo es otro

El acosador reclama que la causa de los problemas de la víctima está en una tercera persona o que la empresa es la responsable de sus males. El objetivo es desviar la atención de sí mismo como causante del acoso.

El intermediario

Se trata de la introducción de un intermediario a quien nadie podría poner objeciones por ser una persona de “buena fe”. El acosador explota su ingenuidad y buena intención para recabar información, difundir mentiras, etc.

El monitoreo

La víctima que sufre continuos ataques comienza a caer enferma al resultar dañada su esfera física y psíquica. El acosador aprovecha esta circunstancia para continuar su labor de acoso amenazando a la víctima con que si se ausenta del trabajo será a su vuelta despedida o sustituida por otra persona. La víctima entonces, añade al estrés que le producen los ataques, la ansiedad por la amenaza del acosador y el miedo a enfermarse.

Reunión sorpresa

Se convoca a la víctima a una reunión sorpresa, cuyo objetivo es advertir o sancionar a ésta. Se busca el efecto sorpresa para evitar que la persona se prepare o se haga aconsejar para defenderse.

Simulación

El acosador simula ser el mejor amigo de la víctima intentando desarrollar confianza en ella. El acosador pretende obtener información personal e íntima de la víctima que le sirva para controlarla en el futuro.



La traición

El acosador implementa sistemas internos o manipula los existentes para inducir u obligar a los compañeros de la víctima a denunciar cualquier error, fallo o desajuste en su trabajo. Todos son obligados o incentivados a delatar al responsable del área o departamento determinados comportamientos de los compañeros.

Este funcionamiento perverso de sistemas de evaluación lleva a que aquellos que proporcionan información acerca de la víctima vean cómo sus posiciones internas y sus carreras profesionales mejoran, mientras que aquellos que se resisten son marginados, viéndose perjudicados.

Promoción Trampa

Existen dos modalidades de esta técnica:

- a) Se trata del ofrecimiento a la víctima de una posición de ascenso que se tiene que ganar mediante una actuación durante un determinado período de tiempo. La víctima queda a merced del acosador, quien asigna una cantidad enorme de trabajo sobrecargando a la víctima. El acosador teniendo la facultad de facilitarle o denegarle el ascenso actúa según sus deseos o caprichos. El "período de prueba" tiene como objetivo agotar a la persona o aniquilarla emocionalmente mediante humillaciones, sometimientos, etc.
- b) Consiste en promocionar a la víctima a una nueva posición que resulta ser totalmente distinta de la descrita en el ofrecimiento hecho previamente. La persona es agobiada con una sobrecarga de trabajo y tareas y responsabilidades que no figuraban en la descripción del puesto. Posteriormente comienza la crítica al trabajo y el acosador promueve los ataques a la profesionalidad de la víctima por parte de compañeros que no fueron promocionados y que ansían el puesto. De esta manera todos participan de los ataques hacia la víctima.

El acoso aleatorio

Es la modalidad de acoso que produce mayor indefensión. El acosador elige periódicamente una víctima durante un tiempo para controlarla y lograr su aniquilación. Luego pasa a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo de víctimas que van turnándose como objeto de sus



ataques. Éstas viven permanentemente con miedo de ser elegidas en el siguiente turno.

El acosador logra el control mediante la técnica del terror, manteniendo a las víctimas en incertidumbre. Nadie se atreve a responder a los ataques para no ser el próximo blanco del acosador.

El desplazamiento en ausencia

Aprovechando la desocupación del puesto de trabajo de la víctima debido a un viaje, un curso de formación o unas vacaciones, el acosador aprovecha para removerla de su actual puesto, trasladando sus efectos personales, cambiándola de despacho o guardando sus pertenencias.

Con esta política, se pretende facilitar la eliminación física y el deterioro emocional de la víctima.

Mecanismos de defensa

Los mecanismos de defensa son distintos tipos de operaciones cuya finalidad es proteger al sujeto de una excesiva exigencia pulsional (carga energética) y eliminar la tensión interna.

Según Piñuel (2001), el comportamiento de los hostigadores obedece a una serie de disposiciones previas anormales o patológicas; por lo tanto su conducta tiene una explicación desde los mecanismos de defensa que ponen en funcionamiento. Estos mecanismos son la agresión, la culpabilización, el control, la formación reactiva, la proyección y la negación.

La agresión

Según Laplanche y Pontalis (1997) la agresividad es aquella "tendencia o conjunto de tendencias que se actualizan en conductas reales o fantasmáticas, dirigidas a dañar a otro, a destruirlo, a contrariarlo, a humillarlo, etc."(pág. 13).

La agresión es la manera que tiene el acosador de defenderse de la falta de confianza en sí mismo y de sus profundos sentimientos de inadecuación. La agresividad del acosador se incrementa cuando percibe la debilidad de la víctima, su confusión, etc.



La culpabilización

El acosador pretende manipular a los demás utilizando la culpabilidad y la vergüenza. El objetivo consiste en pasar de la atribución de responsabilidad, manipulando la realidad, a la atribución moral o ética, manipulando a la persona.

El acosador es un experto en culpabilidad, despliega una intensa actividad interior para extroyectarla de diversas maneras. Una vez convencida la víctima de que ella es el problema, resulta muy fácil que quede paralizada o que justifique internamente los ataques del acosador.

El control

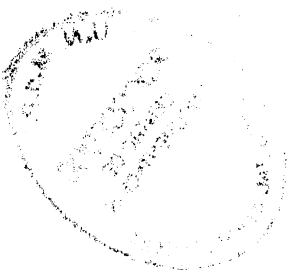
Se trata de demostrarse a sí mismo, mediante el dominio, el control y la humillación de la víctima, que se es poderoso o valioso. El acosador pretende evitar mantenerse en contacto con sus propios sentimientos de inadecuación, que podrían, en algún momento, desbordarlo psicológicamente.

Suele evitar las situaciones que potencialmente los exponen al desbordamiento interno. Frente a esta posibilidad, el acosador controlador desarrolla de modo compensatorio actividades que le proporcionan la ilusión de meticulosidad en el trabajo. Poco a poco, pasa de intentar controlar actividades o tareas a controlar personas.

La formación reactiva

La formación reactiva es aquella "actitud de sentido opuesto a un deseo reprimido y que se ha constituido como reacción frente a éste" (Laplanche y Pontalis, 1997, pag162).

Las amenazas y agresiones externas del acosador contra su víctima tienen origen en la manifestación contraria a su vivencia más profunda: la impotencia y la cobardía. Detrás de una actitud aparentemente resuelta y decidida se oculta en realidad una personalidad miedosa, acobardada y acomplejada, llena de sentimientos de inadecuación y víctima de los complejos de inferioridad.



La cobardía del acosador explica que seleccione como víctimas a aquellas personas cuyo estilo personal no confrontativo le garantice no quedar expuesto a una vulnerabilidad que él no soporta.

Otra típica formación reactiva del acosador es adoptar un excesivo sentimiento de autoimportancia que procede de sus sentimientos de inadecuación reprimidos. Suele utilizar esta megalomanía o grandiosidad para formar en torno a él al “gang” (grupo de personas que manipula para ponerlos en contra de la víctima) y poder incrementar la paralización y culpabilización de la víctima.

La proyección

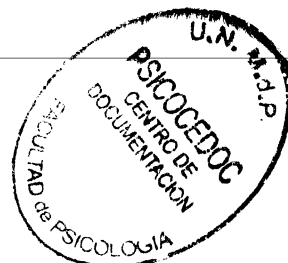
La proyección es aquella “operación por medio de la cual el sujeto expulsa de sí y localiza en el otro (persona o cosa) cualidades, sentimientos, deseos (...) que no reconoce o que rechaza de sí mismo” (Laplanche y Pontalis, 1997, pág.306).

El acosador posee la habilidad y capacidad de situarse y hacerse percibir como víctima de sus propios agredidos. El mecanismo de proyección lleva a que el acosador dirija hacia su entorno sus profundas tendencias destructivas, haciendo ver que son los demás quienes quieren perjudicarlo, ocupar su puesto, terminar con su carrera profesional, etc. Así es como pasa de ser la supuesta víctima a ser el acosador persiguiendo a sus supuestos verdugos.

La negación

Los acosadores, en el momento de ser confrontados por su comportamiento hacia la víctima, suelen negarlo todo, respondiendo con evasivas o inventando diferentes versiones de la realidad.

En síntesis, los hostigadores se distinguen por ser personas con rasgos narcisistas caracterizados por un extraordinario sentimiento de grandiosidad y falta de culpa; por ser personas con rasgos psicopáticos cuyo objetivo es la destrucción de otra persona a causa de su baja autoestima; y por ser personas con rasgos paranoides que desconfían constantemente de los demás.





El objetivo principal del acosador es la destrucción de los demás (víctimas). Para esto utilizan distintas técnicas de manipulación. A través de la agresión hacia sus víctimas, su culpabilización y control constante, los hostigadores se defienden mediante la proyección, de sus propias vivencias de insatisfacción e impotencia.

b) Perfil de la víctima:

Según Piñuel (2001), las investigaciones sobre la personalidad y la manera de vivir de las víctimas de acoso moral en el trabajo, coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo perfil de personas: aquellas cuyo modo de vivir, alegría, situación familiar o laboral, capacidades, talentos, carisma, etc., despiertan en ellos, debido a sus profundos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad), sentimientos de celos y envidia.

Entre las características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial del acoso se encuentran:

1) personas con elevada ética y rectitud; 2) personas autónomas y con iniciativa; 3) personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes; 4) personas populares, líderes informales, con carisma; 5) personas con alto sentido cooperativo; 6) personas con elevada sensibilidad e interés en los demás; 7) personas con situaciones personales altamente satisfactorias y positivas.

Personas justas, íntegras

Se trata de aquellas personas cuya actividad y actitud noble son una denuncia de que en la organización las cosas no funcionan con la suficiente ética y dignidad para otros trabajadores, clientes, etc. Estas personas son las que ponen en relieve y denuncian la corrupción, el desvío y defienden a otras víctimas de injusticias y malos tratos en la organización.

En aquellas organizaciones en las que los principios éticos forman parte sólo de la propaganda (misión, visión, valores, etc.) y no de la realidad de la praxis cotidiana, perseguir la verdad y justicia amenaza el "status quo"



y la situación de poder de algunas personas que optan por erradicar la amenaza, acosando a quien cuestiona.

Personas autónomas

Dado que los acosadores son víctimas de sus propios complejos de inferioridad y falta de autoestima, son incapaces de evitar la comparación cuando ven a una persona autónoma, capaz de tomar la iniciativa.

Los acosadores no pueden soportar ver que estas personas no difieren responsabilidades al tomar iniciativas, son capaces de formarse una opinión propia sin apropiarse de la de otros, pueden respetar la jerarquía sin caer en la sumisión, etc.

Personas dotadas de una notable capacidad para su trabajo

Estas personas suelen destacarse por poseer grandes conocimientos y conducirse con una elevada calidad profesional, rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo.

El complejo de inferioridad que posee el acosador opera en forma de culpabilidad que siente por no poseer atributos que él estima ideales. El hostigador intenta compensar estos sentimientos de inferioridad atribuyéndose valores y cualidades que en realidad no posee. Cuando surge en su entorno una persona (la víctima) que posee realmente estas características, ello supone un verdadero choque con la realidad. Su reacción ante esto puede suele consistir en negar, eliminar la fuente de disonancia, desarrollando el acoso contra la víctima.

La probabilidad de acoso se incrementa en la medida en que las carencias del acosador coincidan con las capacidades de la víctima; las capacidades de la víctima sean especialmente relevantes para la organización; no existan en la organización otras personas que presenten capacidades semejantes; etc.

Personas populares

La respuesta que suscita en el acosador las habilidades que la víctima posee (carisma, capacidad de liderazgo informal dentro del grupo, ser centro de referencia para otros, empatía y sociabilidad admiradas, etc.) es la



familiar caótico que él pretende normalizar. La felicidad de la víctima le resulta intolerable y le recuerda su propia miseria afectiva, emocional y familiar.

Existen, además, otro tipo de víctimas. Para Hirigoyen (2000) la víctima es elegida por el acosador porque se ha vuelto molesta y se ha dejado seducir. El hostigador ataca las partes vulnerables y más débiles de la víctima, donde se la puede herir. Muchas veces, ocurre que esas fallas son precisamente lo que el otro se niega a ver de sí mismo; por lo tanto, en estos casos, el ataque constituye una revelación dolorosa y termina reactivando un síntoma que el otro intentaba minimizar.

En la relación con el perverso no hay simetría, sino dominación de uno sobre el otro y la imposibilidad de que la persona sometida reaccione; por eso se trata de una agresión.

Las víctimas ideales para los acosadores, según Hirigoyen (2000), son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer una mejor imagen de ellas mismas.

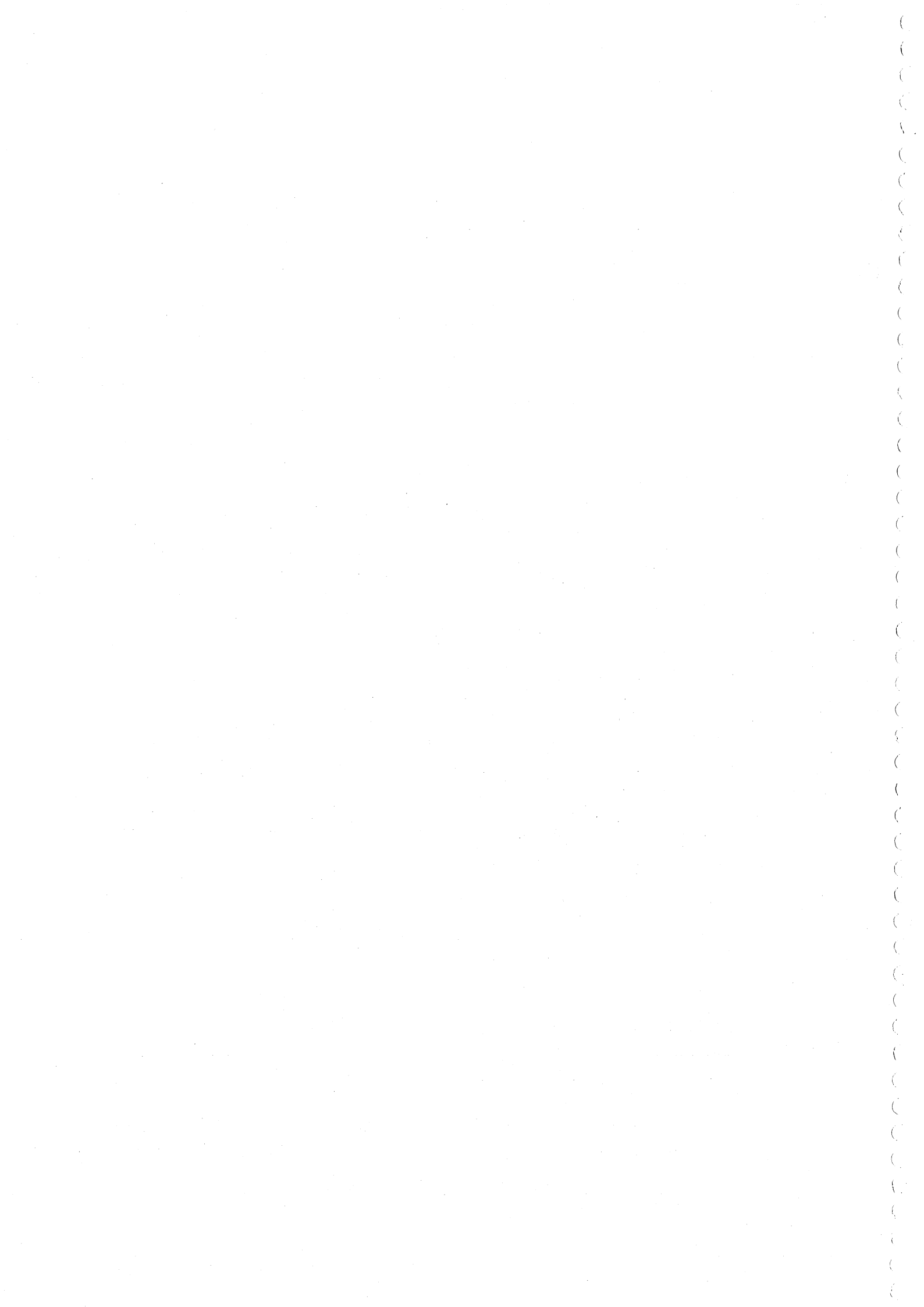
Esta potencia es la que las transforma en víctimas: ellas necesitan dar y los acosadores recibir o tomar.

Se puede clasificar, entonces a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos:

Los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia; los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura; por último, los vulnerables, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.

Mecanismos de defensa:

Los mecanismos de defensa (desencadenados por el Yo para evitar los daños sobre él y preservar la identidad e integridad psicológica) más frecuentes entre las víctimas del mobbing suelen ser: la negación del acoso;



agresión contra el acosador o cómplices; introyección de las acusaciones; identificación y sumisión al acosador; la somatización; y la ilusión (Piñuel, 2001). Estos mecanismos suponen intentos fallidos o ineficaces de restablecer el equilibrio psíquico por parte de la víctima. Al desplegar sus mecanismos defensivos, la persona está reaccionando de manera inconsciente e ineficaz al acoso.

La negación del acoso

Las víctimas suelen tardar mucho tiempo en darse cuenta o tomar conciencia del acoso, ya que al bloquear la percepción de los hechos o modificar la interpretación, evitan ser conscientes de una realidad dolorosa.

La negación suele presentarse a través de diferentes formas: a) como una reacción (“está todo bien”); b) a través de una desvalorización defensiva (“no es tan grave”); c) a través de la racionalización.

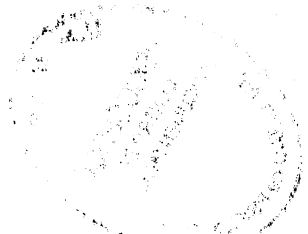
a) La primera reacción de las víctimas, que consiste en la percepción de que “está todo bien”, plantea cierto peligro debido a la superficialidad o evasividad con que son capaces de visualizar o tomar conciencia de un problema que les afecta.

b) Devaluar o minimizar la intensidad o las repercusiones del acoso es otra modalidad de negación en la que la víctima resta importancia o gravedad a las agresiones que recibe: “no es para tanto”, “no hay que ponerse paranoico”.

c) La víctima intenta explicarse la agresión buscando falsas razones para justificar el acoso psicológico; puede incluso elaborar una serie de teorías explicativas (intelectualización) a las que luego se aferra para poder encontrar sentido a semejantes agresiones contra ella.

La reacción agresiva contra el acosador o sus cooperadores

La reacción agresiva ante el acoso resulta altamente perjudicial para la víctima del mobbing. Agredir física o verbalmente al acosador empeora la situación, ya que éste aprovechará la reacción agresiva como confirmación de hasta qué punto la víctima es merecedora de su castigo y



reprobación y la utilizará para desprestigiar aún más la imagen pública de su víctima.

La introyección de las acusaciones del acosador

La reiteración por parte del acosador de acusaciones acerca de presuntas faltas profesionales o graves incumplimientos para con la empresa, presenta el peligro potencial (dependiendo de la manera de ser y reaccionar de la víctima) de que ésta termine asumiendo y aceptando los mensajes descalificatorios como verídicos, responsabilizándose y sintiéndose culpable por ellos, reconociendo que existe algún núcleo de verdad en ellos.

La identificación y sumisión

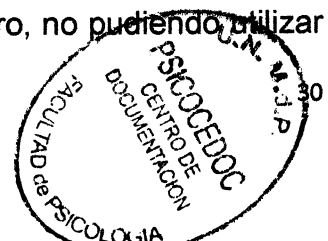
Algunas víctimas, mediante el desarrollo de pautas de conducta masoquistas, tienden a evadirse de su sensación de impotencia y soledad, disolviéndose en el acosador mediante la identificación. La víctima intenta librarse de su yo individual cargado de dudas, conflictos y complejos. Pero la identificación con su agresor psicopático le conducirá a ser víctima de nuevos y más graves abusos, estableciéndose un círculo vicioso en el que la víctima va haciéndose cada vez más insignificante.

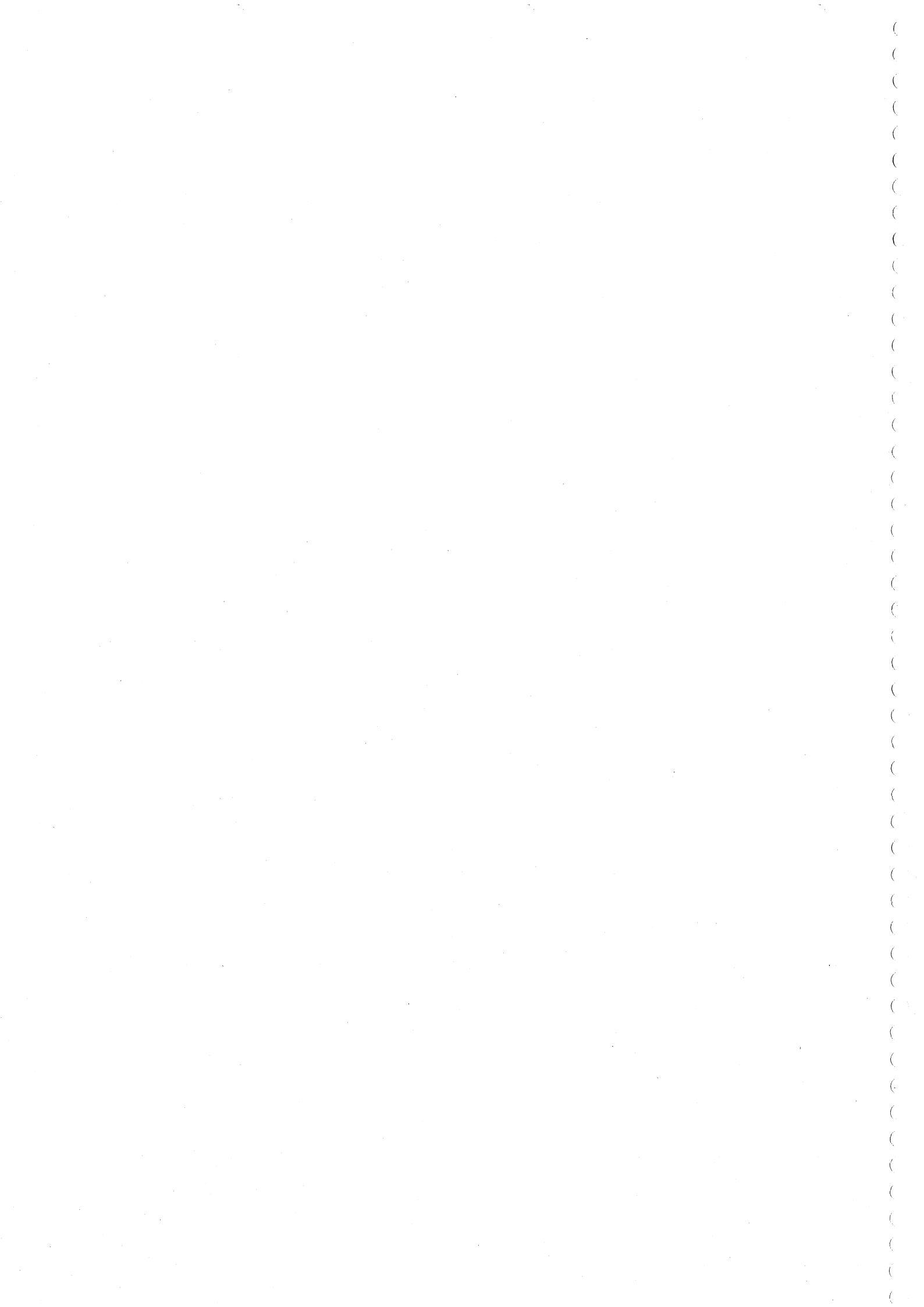
La somatización

Uno de los mecanismos defensivos más utilizados por las víctimas de mobbing es la somatización o, lo que es igual, la expresión, por parte del organismo, de un conflicto psíquico mediante su conversión en uno o varios síntomas clínicos o en una enfermedad específica. El sistema mente-cuerpo es capaz de expresar su conflicto mediante su materialización en síntomas clínicos o en una enfermedad determinada.

La somatización de un conflicto psíquico no es una función natural del organismo, sino que ocurre como consecuencia del fallo de todos los demás recursos de que dispone la persona para detener y resolver el problema psicológico.

Cuando el estrés ataca el cerebro, la dirección de la conducta es asumida por niveles más primitivos, de mayor solidez, que permanecen intactos cuando los superiores se deterioran. El cerebro, no pudiendo utilizar





la vía racional consciente para comunicar su conflicto y canalizarlo, incide sobre los sistemas neurovegetativos, “materializándose” el conflicto en disfunciones orgánicas específicas que guardan una relación de tipo simbólico con el origen del conflicto (Jackson, 1869; citado por Piñuel, 2001).

La violencia del acoso, su ausencia de lógica, su injustificabilidad ética y la procedencia de los ataques de alguien a quien la víctima aprecia y valora (por lo menos inicialmente), provocan la entrada de la víctima en un estado de psicosis que puede resolverse mediante la materialización del conflicto en una enfermedad. Así es como la mayoría de los efectos sobre la salud de los acosados obedece a una causa de tipo psicosomática.

La ilusión

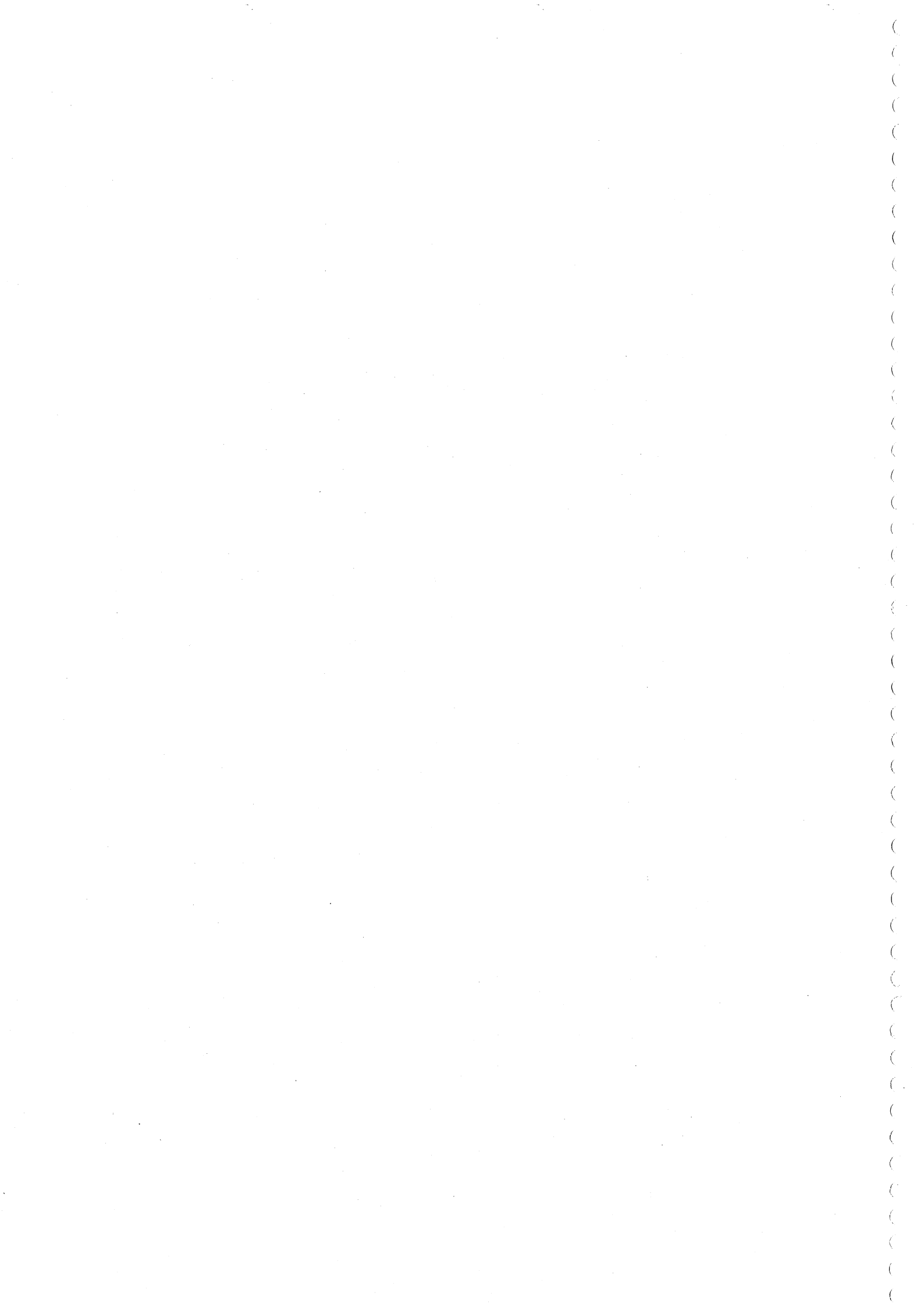
La gravedad del acoso, unida a la frecuente paralización de la víctima, hace que ésta pueda desplegar un mecanismo defensivo que consiste en la ilusión de que con el paso del tiempo, y sin hacer ella nada para dar respuesta, el acoso o su intensidad disminuirá, o desaparecerá.

La experiencia práctica apunta a todo lo contrario: el paso del tiempo no produce la mejora, sino el empeoramiento del problema. La víctima espera, paralizada, que el paso del tiempo lo borre todo; la reacción que provoca el acoso en la víctima es una no-respuesta.

2.6) Tipos de mobbing:

Los principales tipos de mobbing o acoso moral que se presentan, (Suarez 2009):

- Descendente: también conocido como bossing (del inglés boss, jefe) y que supone la situación más habitual entre los tipos de acoso psicológico en el trabajo. En este tipo de hostigamiento, el acosador posee una posición de superioridad, ya sea jerárquica o de hecho, frente al acosado.
- Ascendente: se trata de un tipo de acoso psicológico sufrido por personas que ostentan rangos jerárquicos superiores, que se ven agredidos por subordinados. Habitualmente se produce cuando esta persona se incorpora a la empresa procedente del exterior, y sus métodos no son aceptados por



los trabajadores, o el puesto era deseado por alguno de ellos. Este tipo de agresión, aunque menos frecuente, no significa que sea menos destructiva, puesto que las víctimas no suelen saber a quién dirigirse para defenderse. Dentro del acoso psicológico ascendente, existe un tipo especialmente angustioso y complicado para la persona que lo sufre. Se trata de aquellos trabajadores a los que se les otorga la responsabilidad de organizar y dirigir a antiguos compañeros, lo que puede provocar la aparición de conductas hostiles hacia ellos.

- Horizontal: es el acoso psicológico que se produce entre trabajadores del mismo nivel o escala jerárquica dentro de la organización; si bien es habitual que el acosador ejerza una posición de hecho superior, como líder del grupo. Leymann señala las razones por las cuales se puede producir este tipo de acoso:

a) Porque alguno de los miembros del grupo no acepta las normas implícitas aceptadas por la mayoría.

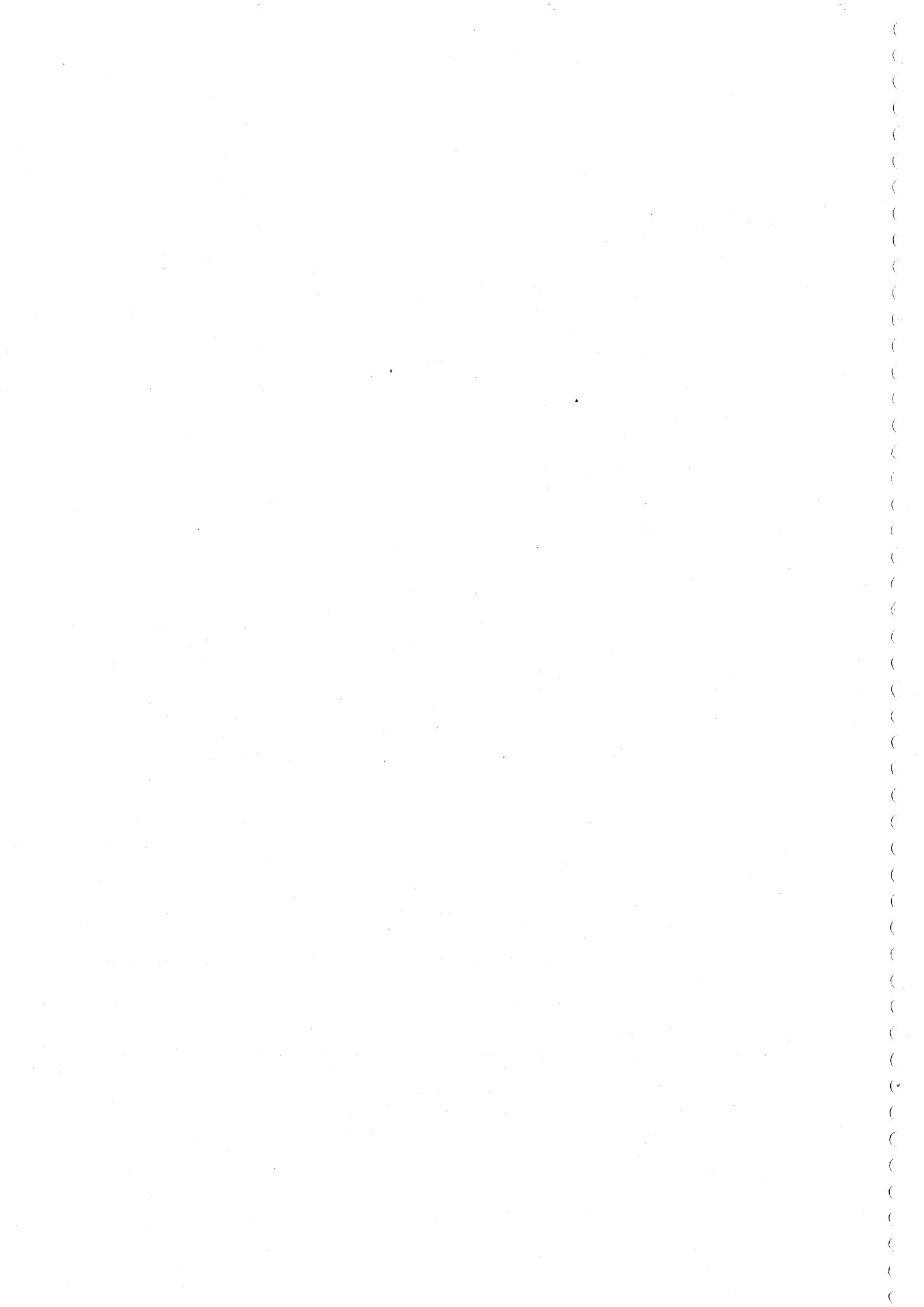
b) Por la existencia de personas débiles y/o psíquicamente o bien distintas (por razón de sexo, raza, apariencia física, etc.), y que por el hecho de pasar el rato, se sitúan en el punto de mira del instigador.

c) Porque el grupo elija arbitrariamente a un compañero para descargar su agresividad o su frustración.

d) Por enemistad personal entre algunos compañeros.

- Mobbing Fraudulento: El mobbing fraudulento es aquel "procedimiento anti ético y desleal que realiza un sujeto o varios en conveniencia, contra los intereses de la organización con el fin de hacer valer como mobbing una conducta inexistente o falsamente creada, para luego judicializar la situación.

-El mobbing maternal: no siempre el acoso tiende a la eliminación del compañero o subordinado incómodo. Frecuentemente lo que pretende quien acosa es mostrar a la víctima o a los demás su poder, y hacerlo mediante



la destrucción de aquel al que va a victimizar. Incluso marcar o mostrar un ejemplo de lo que puede ocurrirle a alguien.

El llamado "mobbing maternal" o, más propiamente, acoso contra las mujeres embarazadas, es uno de estos casos en los que no se busca la destrucción de la víctima de forma directa, sino que a pesar de que lo anterior se consiga igualmente, lo que se busca más inmediata y directamente es mostrar un ejemplo de lo que le puede pasar a "la que se atreva a" quedar embarazada. Es un tipo castigo ejemplarizante que debe servir de aviso para otras mujeres que observan lo que le ocurre a la víctima y que de este modo no se atreven ya a quedarse embarazadas.

2.7) Fases del mobbing

De acuerdo a Piñuel (2001) el acoso laboral tiene como objeto intimidar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar que suele presentar el hostigador (pág. 55). Se pueden distinguir cinco fases sucesivas en el desarrollo del mobbing en el ámbito laboral: la fase de conflicto, la fase de mobbing, la fase de intervención, la fase de pedido de ayuda externa y la fase de exclusión.

Fase de conflicto

En esta primera etapa, se produce un cambio repentino en una relación hasta el momento considerada neutra o positiva. El mismo suele estar motivado por la envidia, los celos, la competencia, la inclusión de una nueva persona al grupo, el ascenso de un empleado, etc. La situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, un desencuentro entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción comenzando la escalada. Si bien los conflictos en una organización son normales, los problemas pueden hacerse crónicos dando paso a la segunda fase.



Fase de solicitud de ayuda externa

Si la persona acosada busca la ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto. Esto se debe a que no abundan especialistas que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la organización en la que trabaja el paciente y en la personalidad morbosa de los acosadores, no en los de la víctima. La víctima suele recibir de este modo, diagnósticos erróneos basados en sus características personales, con lo que su sufrimiento se ve incrementado aún más. Se les suele diagnosticar estrés (debido a los síntomas que suelen presentar), depresión, personalidad paranoide (debido a la hipervigilancia), ataques de pánico, trastornos por ansiedad generalizada. Estos diagnósticos son incorrectos en la medida en que olvidan los aspectos situacionales que los están causando.

Una vez que la organización tiene conocimiento de que la víctima recibe algún tipo de tratamiento ello sirve para reforzar la estigmatización previa de la víctima, que es señalada como "loca" y acusada de causar todo debido a sus problemas psicológicos.

Fase de exclusión

Muchas víctimas, al no poder resistir el acoso, desasistidas por su empleador, mal diagnosticadas por los profesionales de la salud, aisladas por su entorno social y profesional, y viéndose sin otra opción profesional interna, deciden terminar con la relación laboral por sí mismas. Las víctimas que deciden resistir sin abandonar el lugar de trabajo y sin hacer frente al acoso, entran en una espiral de bajas laborales intermitentes o continuadas, debido a los problemas de salud consecuencia del acoso, incrementando así la probabilidad de ser despedidas por su baja productividad o sus reiteradas ausencias.



Estas cinco fases completan todo el sistema de acoso dentro de la empresa en el caso de que no sea detectado a tiempo y los intentos de resolución del mismo sean incorrectos.

En síntesis, la primera fase de conflicto comienza con un cambio en la relación entre la víctima y el acosador; la fase siguiente es la de mobbing, que se caracteriza por el despliegue de diferentes tipos de comportamientos de acoso. La fase de intervención se refiere al pedido de ayuda que realiza la persona acosada dentro de la organización, que de no resultar positiva puede concluir en una mayor estigmatización de la víctima. La siguiente fase de solicitud de ayuda externa (hacia profesionales de la salud) suele resultar en un diagnóstico incorrecto de la víctima, lo cual facilita el paso hacia la última fase del fenómeno que es la de exclusión de la empresa, ya sea por una elección personal o por decisión de la propia organización a causa de las constantes faltas cometidas por el acosado.

2.8) Requisitos que permiten observar si se está dando una situación de mobbing.

El mobbing es frecuente en organizaciones con una organización del trabajo donde hay falta de apoyo por parte de los superiores, la existencia de jerarquías poco claras, mucha carga de trabajo debido a la escasez de personal y existencia de líderes no oficiales que detentan y luchan por mantener el poder. Sin embargo, más allá de las variables de la organización, existen ciertas características que permiten observar si los trabajadores sufren situaciones de mobbing:

- Exige una continuidad. Es decir, es un procedimiento continuo en el tiempo. No es algo pasajero, no es un maltrato del momento, es algo que puede llevar seis meses, uno o dos años. Es algo continuado en el tiempo y afecta la psicología de la víctima. Incluso ésta demora en el tiempo en reconocerse como "víctima", y utiliza mecanismos de defensa previos hasta concluir que está siendo acosada psicológicamente por un perverso que disfruta con el hostigamiento hacia su persona. Las actividades tienden a ser crueles y



responden a un hostigamiento que produce daño psicológico. Se busca atacar con procedimientos, con manipulaciones. El objetivo principal es atacar la psicología de la víctima y de ese modo lograr su salida de la organización. Por otro lado, puede ocurrir que se deba a una búsqueda de placer por parte del acosador.

- Esta situación siempre se desarrolla en el ámbito laboral, en el marco de una empresa, en una organización. Para concluir que se está produciendo una situación de mobbing, el problema siempre debe suceder dentro de una organización. Otras definiciones también toman como requisito el carácter de subordinación que existe entre los agentes.

-Donde más se va a dar el mobbing es en aquellos puestos de trabajo denominados estables, y donde menos en aquellos trabajos denominados en precario, pues en estos últimos sale más a cuenta esperar a la finalización del mismo o proceder a un despido sin práctica indemnización, que inicia toda una labor de hostigamiento y derribo, de resultado además incierto. La presión laboral donde se va a dar con mayor densidad, no es en aquellos trabajadores jóvenes con un contrato de trabajo temporal, o con una antigüedad de año; donde va a tener verdadera incidencia es en aquellos trabajadores que por su antigüedad en la empresa son caros de despedir, o en aquellos que por su condición de funcionarios tienen una histórica estabilidad en el desempeño de sus funciones.

Heinz Leymann, pionero investigador del campo a principios de los años 80 del pasado siglo, establece en el LIPT (1990) 45 comportamientos susceptibles de ser considerados mobbing si se presentan de forma sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante seis meses).



2.9) Consideraciones médico-legales, sociológicas y psicológicas

La multidimensionalidad y dificultades que genera el acoso psicológico en el trabajo, le asignan al tema un carácter complejo que amerita una consideración multidisciplinaria; el fenómeno en su origen, su desarrollo o resultados, adquiere implicancias médicas, psicológicas y sociales para la víctima, y también consecuencias de organización laboral, éticas y económicas para las empresas donde ocurre.

Entre los cuadros clínicos que se pueden observar como consecuencia del "mobbing", prevalecen las enfermedades mentales y las psicosomáticas:

-En el plano psicopatológico; pueden aparecer síndromes de ansiedad, estrés, depresión (simple o mayor), fobias, trastornos del sueño (insomnio).

-El complejo orgánico funcional puede presentar problemas digestivos, dolores y alteraciones musculares o esqueléticas, taquicardia, palpitaciones, migrañas, síndromes de fatiga crónica, de colon irritable, dolores torácicos y cervicales, hipertensión arterial y sus secuelas, angina de pecho, síndrome intermedio, infartos de miocardio, trastornos dermatológicos, variaciones anormales del peso corporal, trastornos alimentarios, etcétera.

-Los trastornos sociales más comunes que genera el "mobbing", son el aislamiento de los compañeros de trabajo por temor a represalias patronales, incompreensión familiar, separación, divorcio, abandono familiar, lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima, proceso de desvaloración personal, desarrollo de la culpabilidad en la víctima, creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.

-En el contexto médico-legal, se destacan los gastos médicos y de psicoterapia por la producción de reacciones vivenciales anormales de distinta índole y con menor frecuencia trastornos psicóticos diversos (depresión mayor y otras psicosis) con una importante tendencia al suicidio.



2.10) El mobbing en la Empresa

El "mobbing" o "acoso psicológico laboral" es un problema económico de primera magnitud. Se considera que ataca al producto, al cliente, a la rentabilidad, a los costos, y a la seguridad. Por ende, se puede decir que no es un problema que sólo incide en el ambiente o clima interno de la empresa, sino que también afecta su rentabilidad y su imagen exterior.

El acoso psicológico laboral reduce significativamente la eficacia empresarial de la organización en la que trabaja la víctima debido a la paralización y al miedo. Efectivamente las estadísticas indican que un empleado o un gerente acosado disminuyen su rendimiento en gran medida. Las Universidades que poseen la Licenciatura en Recursos Humanos o Administración de Personal tienen en cuenta el grave daño que es para la organización la pérdida de agentes capacitados por la presentación de este fenómeno.

En algunos casos, el mobbing trae aparejado un hostigamiento al cliente, "esto se observa claramente en los costos de las indemnizaciones a los clientes por malos tratos, por insultos, todo relacionado con el mobbing.

La organización debe estar atenta a los primeros signos de denuncia o de creación de una situación de mobbing, ya sea fraudulento o real. Toda organización puede estar sujeta a una situación de mobbing real o fraudulento. Se debe saber identificar el problema, y contar con los medios, procesos, herramientas para prevenir, solucionar y evitar el acoso psicológico laboral (Mobbing).

La capacitación resuelve problemas y también aporta herramientas a la empresa permitiéndole conservar a los empleados altamente capacitados, responsables, eficaces, y a la vez economizar recursos, evitando conflictos que derivan en juicios. Este problema tiene solución, pero las organizaciones y asociaciones gremiales deben prepararse para tener la solución al alcance



de la mano en el momento de crisis. Crear una cultura antimobbing es propender a un clima laboral ético y alentador para sus agentes. El lugar de trabajo es una oportunidad para desarrollar los talentos de cada uno de nosotros.

Muchas empresas recurren a esta forma de violencia escondida y sórdida para obligar a sus empleados a renunciar, suponiendo que así se ahorrarán el pago de la indemnización, sin advertir altos costos que la empresa paga por esto: mal clima laboral, desmotivación y días de ausentismo de la víctima, de los que debe hacerse cargo.

Queda claro que el acoso moral provoca enfermedades en las personas y que además esta situación daña la empresa en diferentes formas. Por una parte disminuye la producción, el servicio que presta y la productividad de sus empleados involucrados en una lucha interna en la que la parte débil termina en el absentismo y en la baja laboral. El clima de trabajo y la satisfacción laboral se deterioran y provocan una mala imagen para la empresa. Esto se terminará con cambios frecuentes de personal, lo que lleva a una nueva capacitación del plantel y que provoca inmensas inversiones y problemas jurídicos para la empresa.

Para evitar todo esto se debe poner acento en la prevención, se deben controlar las relaciones entre empleados, contar con políticas bien definidas, advertir sobre las disciplinas que se tomarán en el caso de que se presente el acoso moral, y debe fomentar entre sus trabajadores la posibilidad de denunciar ésta situación, asegurándole protección en tanto que los empleados confíen y se dé a conocer de una manera más rápida en el caso de un nuevo acoso y así solucionarlo velozmente. También deberá poner mano fuerte con los acosadores tratando de solucionar la causa que los lleva a acosar, trasladándolos a niveles inferiores, sancionándolos, o en última instancia, despidiéndolos.



Signos y consecuencias del mobbing:

De acuerdo a Torrente (2001) los signos y consecuencias del mobbing son:

Para el trabajador: ansiedad, apatía, sentimientos de impotencia y frustración, depresión, adicciones, trastornos del sueño, intentos de suicidio.

Para la organización son: disminución de la calidad del trabajo, disminución de la cantidad de trabajo, alteración en las relaciones interpersonales, aumento de absentismo, deterioro del clima laboral, aumento de la accidentalidad.

Para la familia: Desestructuración social y familiar, incapacidad de encontrar empleo, alejamiento y abandono de amigos, daños económicos.

Para la sociedad: Gasto económico, pérdida de fuerza de trabajo, largos periodos de baja, coste de asistencia a enfermedades, pensiones por jubilación anticipada.

Según Fuertes (2003), hasta un 20% de los casos de mobbing llegan hasta sus últimas consecuencias, en forma de suicidio inducido o en forma de exclusión total laboral y/o social. También apunta que entre un 20 y un 40% de las jubilaciones anticipadas anuales se deben al hostigamiento psicológico en el trabajo.

Indicadores para detectar si hay casos de mobbing en la empresa donde uno trabaja:

- Las razones que un acosador da para justificar su actitud negativa hacia la víctima son frívolas o absurdas.
- Las mismas acciones, cometidas por el acosador son justificadas, cometidas por la víctima, son malvadas.



- Los compañeros que forman parte del grupo acosador muestran amnesia parcial: no recuerdan los buenos momentos pasados con la víctima con anterioridad.
- Tanto el instigador como sus cómplices sienten poca o ninguna culpa por sus acciones hacia la víctima.
- El instigador principal rehúye ver o hablar con la víctima, sin poder explicar porque.
- Los acosadores muestran una actitud violenta, agresiva o despectiva contra la víctima sin razón aparente.
- Toda persona que acosa puede ser detectada porque rechaza ciegamente cualquier idea que pueda provenir de la víctima.

2.11) Carácter objetivable del acoso laboral:

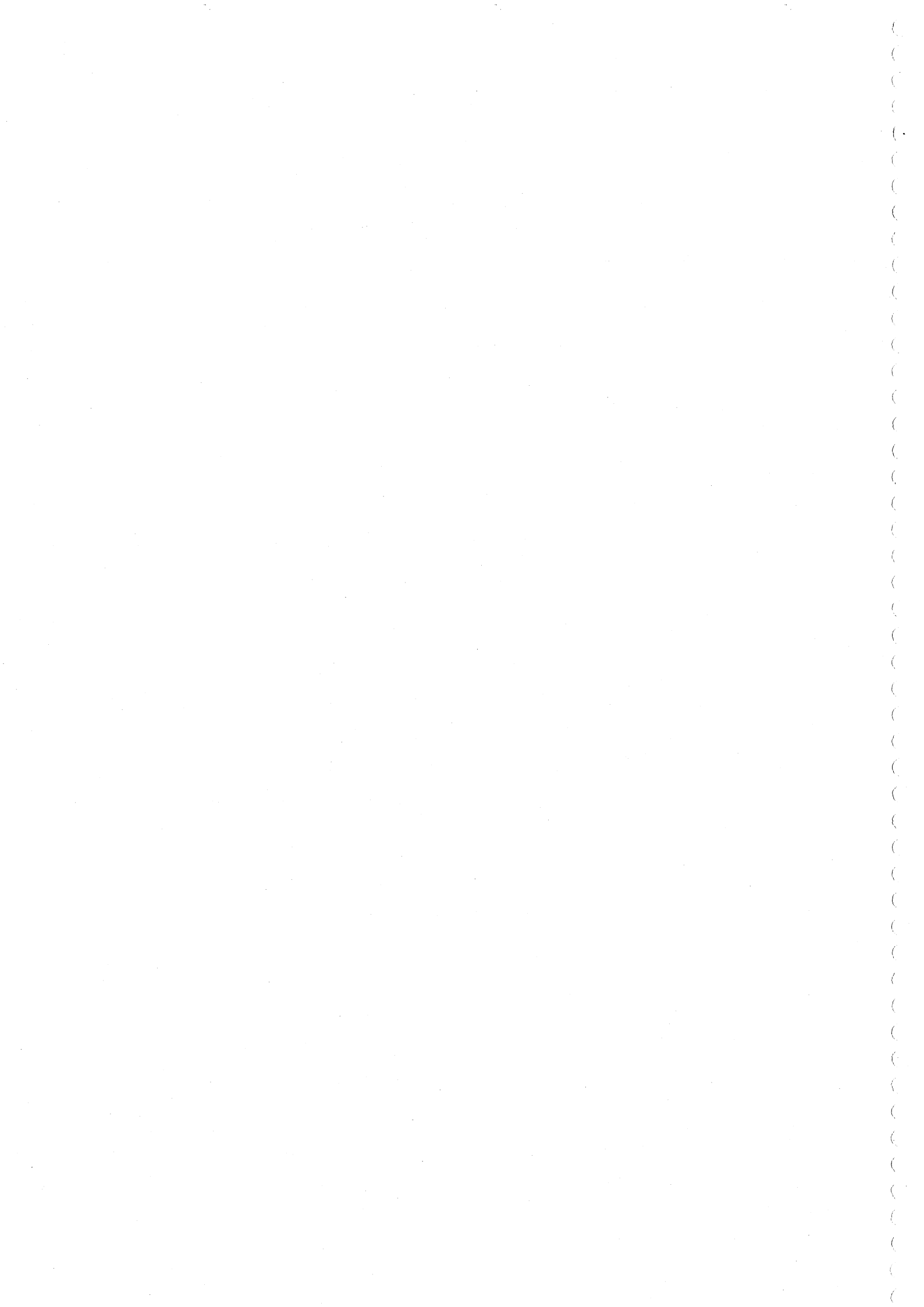
A pesar de que el acoso laboral puede llegar a utilizar tácticas muy sutiles y que las conductas de acoso llegan a tener un carácter clandestino, por no dejar excesivas huellas externas, ni contar con testigos dispuestos a revelar lo que han presenciado, el ámbito de la evaluación del acoso en el trabajo debe ser prioritariamente algo objetivo y no meramente subjetivo.

Su definición correcta implica establecer y objetivar el carácter real y fehaciente de una serie de comportamientos que, a pesar de que son habitualmente negados por quienes los practican, se pueden establecer o acreditar externamente por testigos, registros, grabaciones, o documentos.

2.12) El marco legal en la Argentina:

El marco legal - Si bien en la actualidad en Argentina no existe regulación específica sobre mobbing, encontramos que la Ley 1223, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, determina que por maltrato psíquico y social contra el trabajador/a debe entenderse a la hostilidad continua y





repetida del/de la superior jerárquico en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio y crítica.

A su vez define con carácter enunciativo como maltrato psíquico y social a las siguientes acciones ejercidas contra el/la trabajador/a:

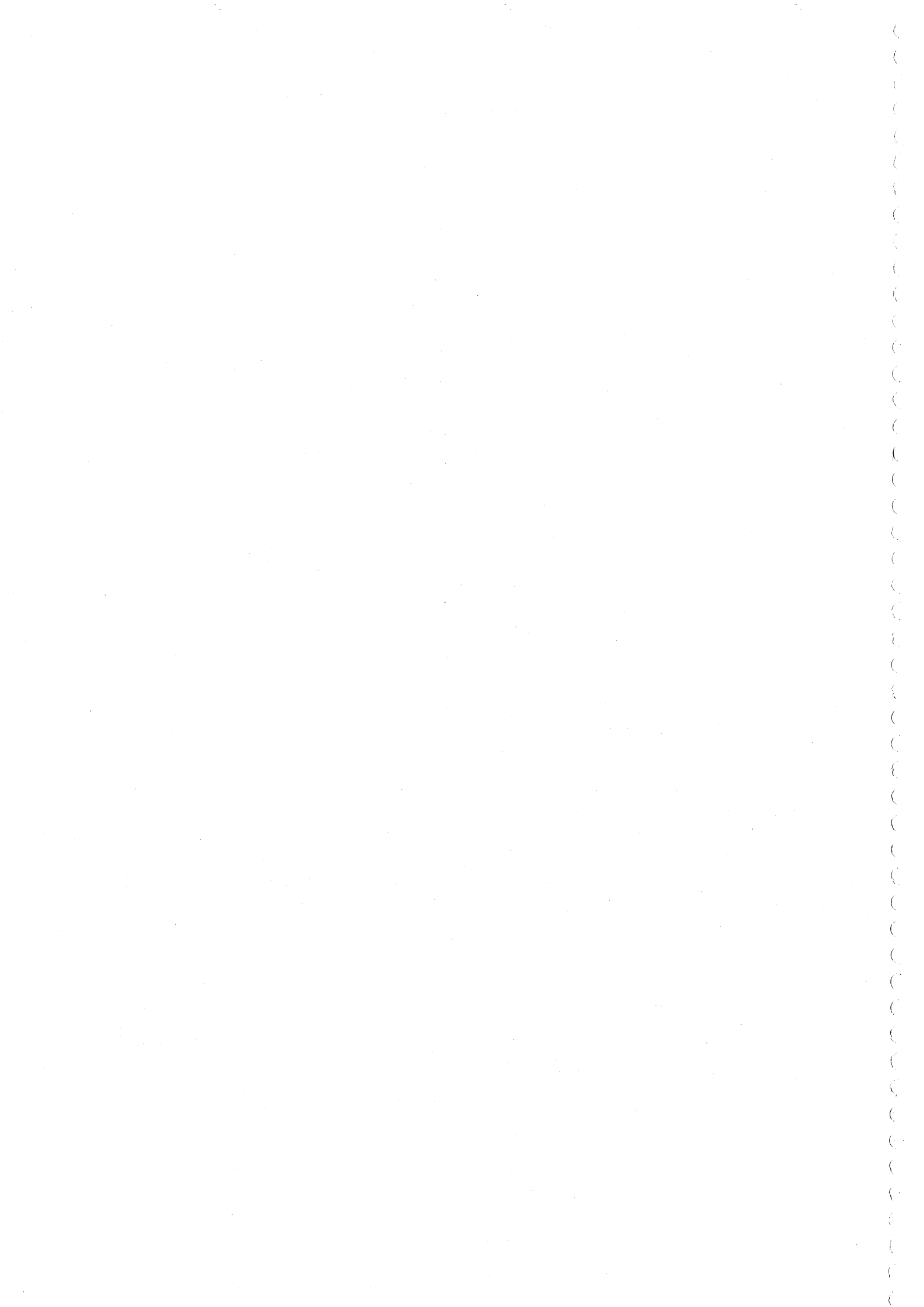
- a) Bloquear constantemente sus iniciativas de interacción generando aislamiento
- b) Cambiar de oficina, lugar habitual de trabajo con ánimo de separarlo/a de sus compañeros/as o colaboradores/as más cercanos/as
- c) Prohibir a los empleados/as que hablen con él/ella
- d) Obligarlo/a ejecutar tareas denigrantes para su dignidad personal
- e) Asignarle misiones sin sentido, innecesarias, con la intención de humillar
- f) Encargarle trabajo imposible de realizar

Fallos que construyen el mobbing:

El "mobbing" o "acoso laboral" viene pisando fuerte en el escenario empresarial y ya se convirtió en una nueva fuente de juicios. Los tribunales del trabajo lo admiten como causal de despido, como acto discriminatorio y hasta como un riesgo laboral. Desde los estudios jurídicos señalan que las empresas deberán estar atentas al derrotero judicial de la figura, puesto que los jueces construyen su alcance "caso por caso".

Ejemplos:

-Caso Dufey: El Superior Tribunal de Justicia de Río Negro admitió la existencia de mobbing como causal de despido indirecto. La empleada se presentó ante la Justicia luego de dar por terminada la relación laboral al considerar que había sido sometida a cumplir tareas propias de una categoría superior que le eran ajenas a su actividad habitual y que desconocía la contraprestación salarial que le correspondía efectivamente.



- en cuanto a la extensión de la responsabilidad a los empleadores por actos de violencia de subordinados, el proyecto dispone que la "solidaridad" operará siempre y cuando la empresa no acredite haber tomado alguna acción "apropiada" para corregir la situación. La misma se dará para los casos en que los hechos violentos provengan de terceros hacia trabajadores, en ejercicio de sus funciones. Asimismo, la iniciativa exige al violento y, en su caso, al empleador a reparar los daños sufridos por el trabajador víctima del acoso.

2.13) Estrategias personales para superar el mobbing

Resulta muy importante que la víctima identifique cuanto antes el acoso, lo cual, desgraciadamente, muchas veces no es así. Entre otras cosas, esta incapacidad para ver la realidad del problema se debe a los mecanismos de defensa que ellas mismas desencadenan para mantenerse a flote. Como ejemplos de estas dificultades, la negación y las racionalizaciones del acoso. En este sentido, el profesor Piñuel señala que la interpretación errónea y evasiva de lo que les ocurre agrava el problema, así como buscar falsas razones para justificar el mobbing o culparse a sí mismas. Por ello el autor recomienda llamar a las cosas por su nombre e identificar al agresor y hacerle frente sin pasividad ni agresividad. La negación del problema suele ser el primer y principal obstáculo para comenzar a darle respuesta y solución.

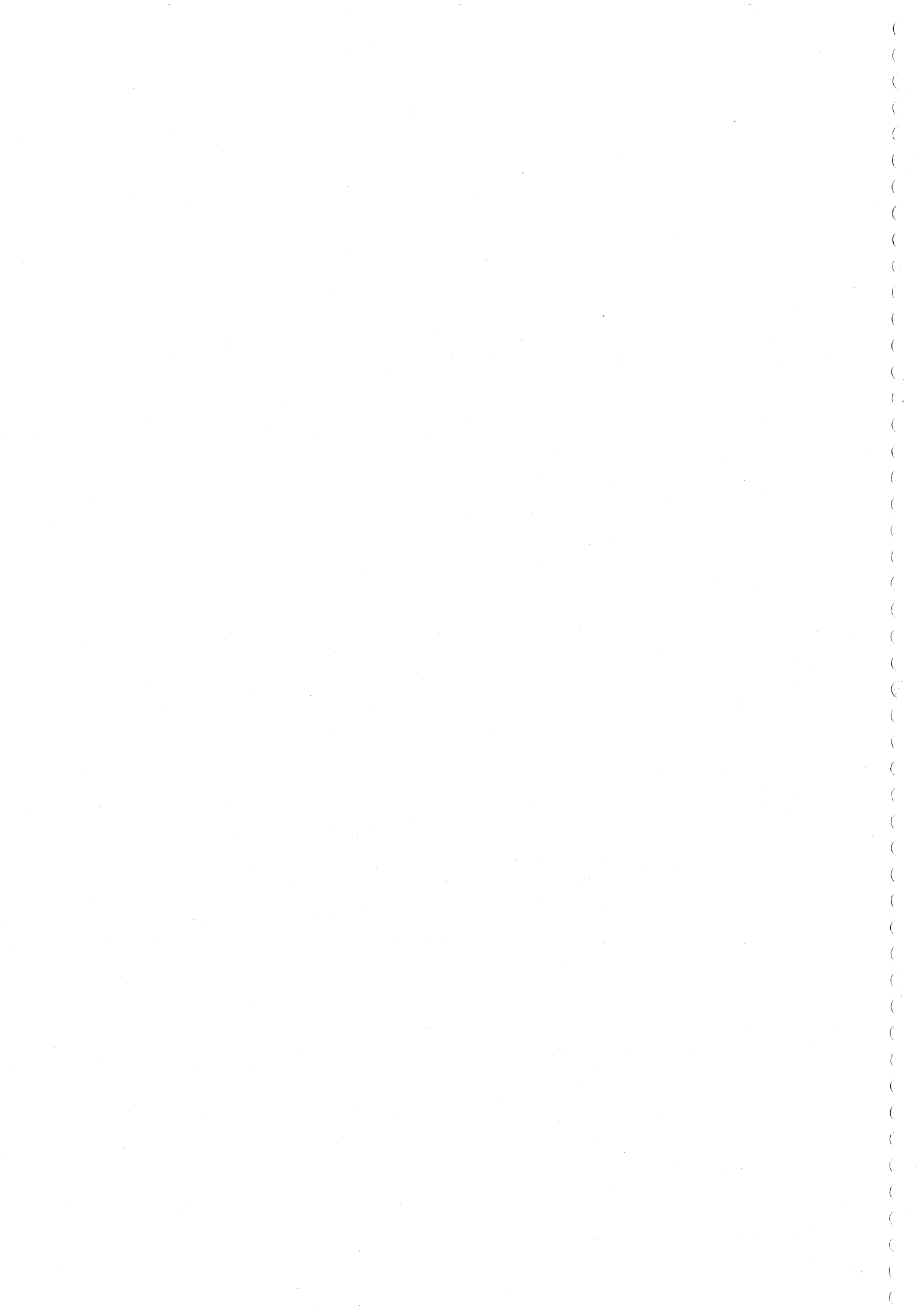
Piñuel insiste como estrategia terapéutica en que la víctima debe romper la inhibición y salir adelante hablando del problema con otros y en la importancia del dialogo conyugal que presenta para las victimas enormes efectos terapéuticos. No es sin embargo recomendable la estrategia de "hacerse un buen chico", o "mirar a otro lado ante las agresiones", es decir, es contraproducente eludir afrontar activamente el acoso. El trabajo psicológico supone hacer frente a esta situación y puede convertirse en un gran enriquecimiento personal.



Las técnicas para hacerle frente, que entre otras consisten en que la persona aprenda a confiar en sí misma, a no desvalorarse, a mostrar su desacuerdo, a debatir de manera asertiva, a recuperar la autoestima o a reducir la tensión mediante la relajación. El mal puede superarse por fin con el último paso: terminar con el resentimiento y el odio hacia el acosador, lo cual lo elimina de la mente del acosado, liberándose del peso psicológico y de la rémora del rencor. En primer lugar, se debe tener convicción de la inocencia. El acoso moral es indebido y nadie merece el hostigamiento en el trabajo.

Estrategias personales para superar el mobbing:

- a) Identificar el problema del mobbing como tal: formarse e informarse sobre el problema.
- b) Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
- c) Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.
- d) Desactivarse emocionalmente; evitar reaccionar ante los ataques.
- e) Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador): evitar explosiones de ira.
- f) Hacer frente al mobbing: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
- g) Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).
- h) Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los hostigadores.



- i) Evitar el aislamiento social: afrontar socialmente la situación del acoso.
- j) Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la extroyección de la culpabilidad.
- k) No intentar convencer o cambiar al hostigador.
- l) No caer en la inhibición: contar a otros el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.
- m) Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
- n) Ir conscientemente a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir que se destruya psíquicamente a la persona.
- o) Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico.
- p) Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.
- q) Desarrollar la autoestima autónoma como vacuna contra el acoso
- r) Desarrollar el poder curativo del humor
- s) Permitirse llorar por el daño propio.
- t) Perdonar al acosador como forma de liberación final.

2.14) Formas de prevenir el mobbing:

Según Sahelices (2004), las nuevas formas de organización del trabajo en las empresas, están fomentando que los trabajadores estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales. Como consecuencia, se producen situaciones en las que un sujeto se convierte en el blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros con permisividad del resto, a una persecución



que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo en muchos casos necesario la asistencia médica y psicológica.

Por ello, las actividades preventivas deben estar encaminadas a evitar en la medida de lo posible la aparición de conflictos y por parte de las organizaciones se deberá prestar especial atención:

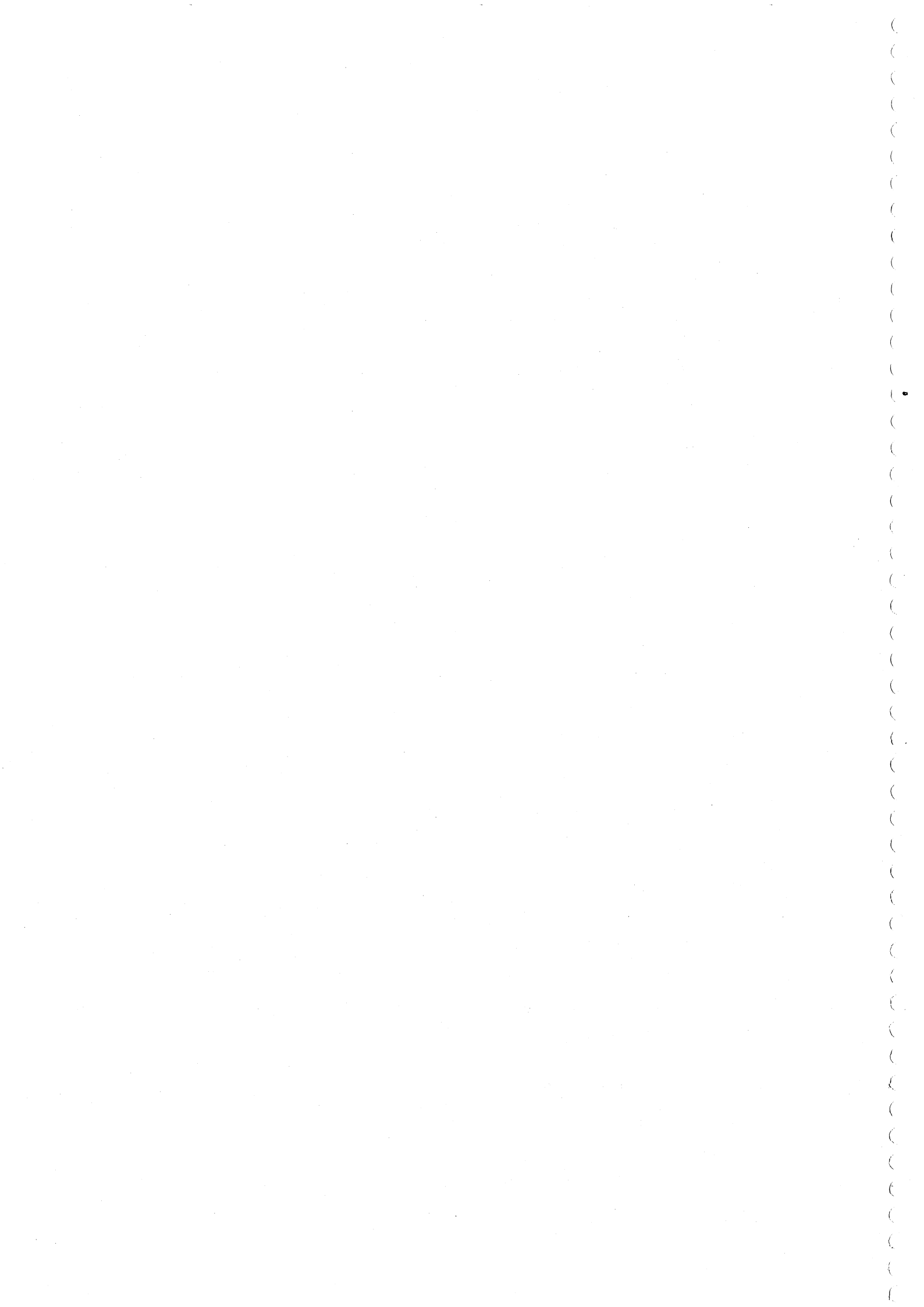
A) Calidad de las relaciones laborales. Este objetivo se consigue a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y en su caso, sancionar los problemas interpersonales que se produzcan dentro de la empresa.

B) Asignación equitativa de trabajos y cargas. La prevención debe atender a las deficiencias del puesto de trabajo, proporcionando un bajo nivel de estrés, aumentando el control sobre las tareas, proporcionando una autonomía suficiente y elevando las capacidades de decisión.

C) Diseño organizativo. Toda empresa requiere un modelo organizativo en el que participen activamente los trabajadores con el objetivo de atender a su bienestar y no sólo a la maximización de los beneficios económicos.

D) Formación y capacitación de los trabajadores. El empresario debe concienciarse de que este tipo de situaciones en la empresa son inadmisibles tanto para el trabajador afectado como para el propio desarrollo incluso económico de la empresa y de que los servicios de prevención tanto propios como ajenos deben cumplir con el imperativo legal de evaluar todas las características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

La labor preventiva consiste en anticiparse en todos aquellos aspectos que puedan contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y disminuir los factores de riesgo psicosocial estrategias de adaptación personalizada sobre resolución de conflictos, técnicas para evitar el estrés y



formación sobre el funcionamiento interno de la empresa con el objetivo de mejorar el clima laboral.

2.15) La ayuda psicológica:

Según Hirigoyen (1999), el primer acto por medio del cual la víctima se coloca en una posición activa es el de la elección de un psicoterapeuta. Con el fin de no volver a caer en un turbio sistema de manipulaciones, es importante que la víctima se asegure de que la persona que elige tiene la formación adecuada.

Es importante que el terapeuta reconozca como una condición previa el trauma que proviene de una agresión externa. A menudo, a los pacientes les cuesta evocar la relación pasada: por un lado, porque intentan huir mediante el olvido; y por otro, porque lo que podrían decir todavía resulta impensable para ellos. Les hará falta tiempo y el apoyo del psicoterapeuta para irlo expresando poco a poco.

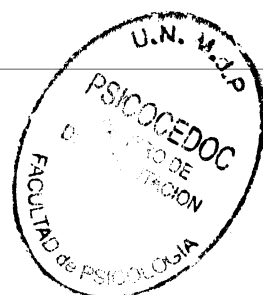
Cuando uno empieza una psicoterapia en un contexto de acoso, no debe intentar saber primero porque ha caído en esa situación. Lo primero es liberarse de ella inmediatamente. La psicoterapia, al menos al principio, debe resultar reconfortante y tiene que permitirle a la víctima liberarse del miedo y de la culpabilidad.

Curarse significa volver a unir las partes dispersas y restablecer la circulación entre ellas. Una psicoterapia tiene que permitir que la víctima tome conciencia de que su vida no se reduce a su posición de víctima.

La vivencia de un trauma supone una reestructuración de la personalidad y una relación diferente con el mundo. Deja un rastro que no se borraría jamás, pero sobre el que se puede volver a construir. A menudo, esta experiencia dolorosa brinda una oportunidad de revisión personal. Uno sale de ella reforzado, menos ingenuo. Uno puede decidir que, en lo sucesivo, se hará respetar. El ser humano que ha sido tratado cruelmente



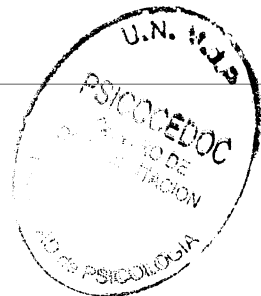
puede encontrar en la conciencia de su impotencia nuevas fuerzas para el porvenir.

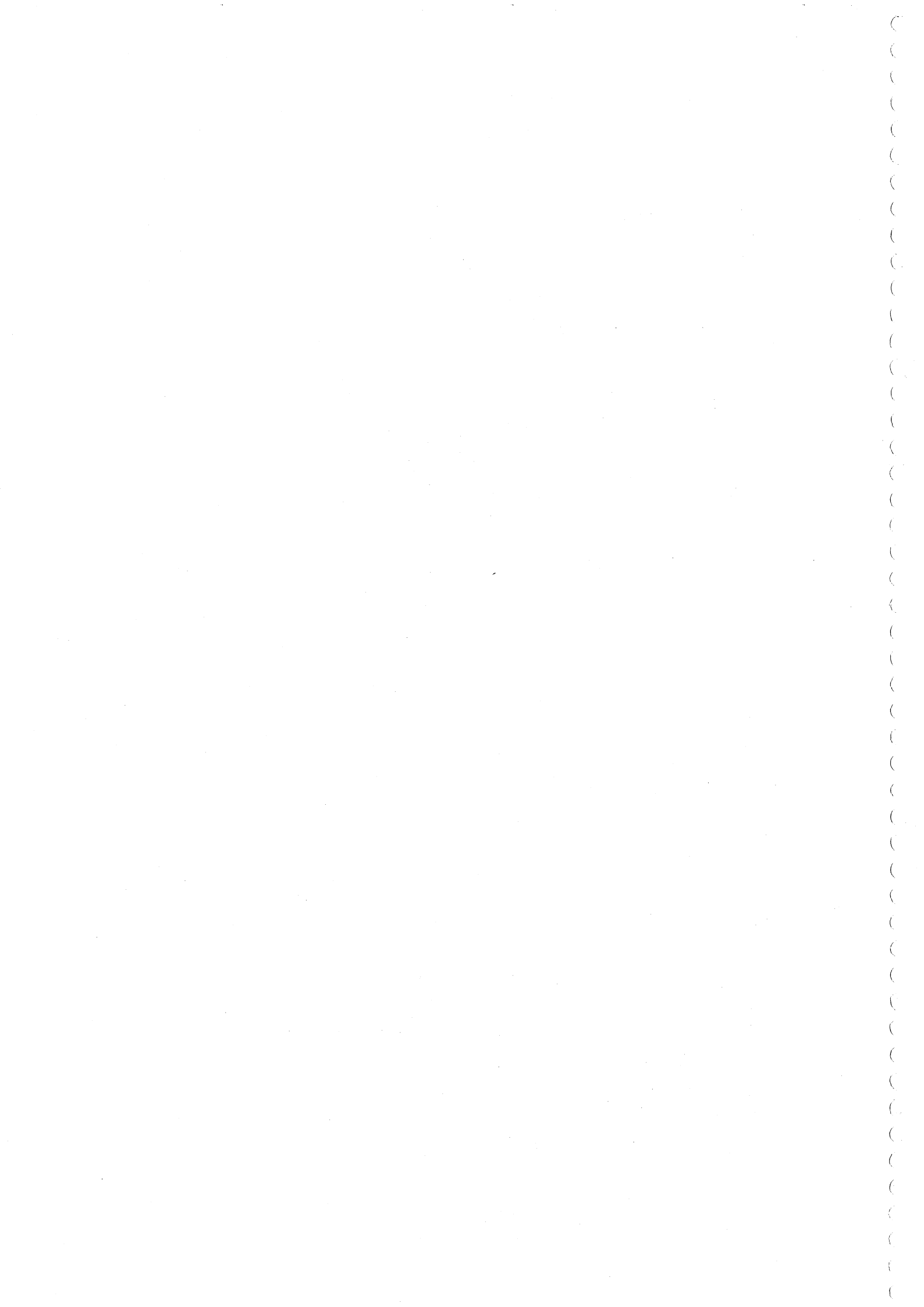




III

ANTECEDENTES PREVIOS





III) ANTECEDENTES PREVIOS:

Investigaciones sobre mobbing:

Gil – Monte (2006), analizo la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. La muestra estaba compuesta por 696 trabajadores (142 hombres y 547 mujeres). La frecuencia de acciones de mobbing fueron evaluadas mediante una escala compuesta por 21 ítems que recogen cuatro tipos de acciones: imposibilidad de comunicación adecuada, acciones contra la reputación personal, acciones contra el desempeño del trabajo, y acciones que comprometen la salud. Los resultados psicométricos sobre el instrumento (análisis factorial y consistencia interna) fueron adecuados, discriminando entre sujetos en situación de mobbing y sujetos que no presentaban mobbing, según criterio de frecuencia y duración. La prevalencia de mobbing fue del 18.97% (n = 132). No se obtuvieron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género, pero sí se obtuvieron diferencias significativas en función de la antigüedad en la organización y del tipo de contrato, pues las víctimas presentaban mayor antigüedad y un contrato más estable que las no víctimas. Estos resultados llevan a concluir que las acciones de mobbing pueden estar relacionadas con políticas y prácticas empresariales como el despido o la reducción de plantilla.

Por otra parte, Leyman (1996), intento profundizar el conocimiento de este fenómeno por medio de un diseño cualitativo. Con este propósito se realizaron entrevistas semi estructuradas a siete gerentes víctimas de hostigamiento psicológico en su ámbito laboral, lo cual se determinó a partir de la aplicación del cuestionario LIPT (Leyman Inventory of Psychological Terrorization) diseñado por Leymann (1992). Todas las personas entrevistadas fueron personas con cargos gerenciales. Las edades de las personas oscilaron entre los 33 a 45 años, cinco de los entrevistados tenían estudios universitarios y dos estudios de enseñanza media. De las siete



personas entrevistadas tres resultaron despedidas, dos renunciaron y dos aún continúan trabajando en la misma empresa, aunque se encuentran afiliados al sindicato correspondiente. En todas ellas sus hostigadores fueron los jefes, coincidiendo con la autoridad máxima en la gestión de la organización. El periodo de hostigamiento en tres de ellos fue de 6 meses a 1 año, dos entre un año y medio y dos y otros dos continuaron padeciéndolo por más de cuatro años. Tradicionalmente, las investigaciones sobre acoso laboral se dividen en tres aproximaciones (Einarsen, 2000), las centradas en el estudio de las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, las vinculadas a las características de personalidad del acosador y de la víctima, y aquellas en las cuales se profundiza en los factores psicosociales asociados al Mobbing.

En una investigación realizada por Leymann e Hidalgo (1996) se intentó analizar si las variables organizacionales predicen significativamente la aparición del acoso psicológico. Se utilizó para ello una muestra de 103 trabajadores de la comunidad de Madrid. Los resultados de los análisis de regresión mostraron resultados significativos que apoyan la hipótesis organizacional en el proceso del acoso laboral, siendo especialmente relevante el papel que desempeña tanto la política organizacional como el tipo de contrato como antecedente del acoso.

En una investigación más reciente Girardi (2007) realizó un estudio con el objetivo de determinar las experiencias de mobbing y evaluar la personalidad y los perfiles psicopatológicos de 146 participantes expuestos a acoso moral de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en el Inventario Multifacético de la personalidad de Minnesota (MMPI-2). Los resultados permiten observar diferentes características en las personas expuestas a acoso moral entre las que se destacan: estado de ánimo deprimido, dificultad en la toma de decisiones, relacionadas con la angustia, rasgos pasivo agresivos, síntomas somáticos y necesidad de atención y afecto.



En una investigación Spinola (2012) menciona que Cieza, junto a un equipo de trabajo, se planteó como objetivo determinar cuáles son las categorías laborales más vulnerables al mobbing, a partir de la identificación de las características de las víctimas más frecuentes del maltrato en su espacio laboral. Se observó que los empleados públicos, los delegados y activistas sindicales, las mujeres, los jóvenes y los asalariados con perfiles de mayor independencia o autonomía son las víctimas más frecuentes del mobbing. El equipo de investigación comprobó que, en la mayor parte de los casos, el acoso laboral se evidencia en un maltrato cotidiano hacia determinados trabajadores. Pero el mobbing también puede manifestarse cuando no se le dan órdenes claras a un empleado o se producen cambios de tareas que no cuentan con la debida justificación. Es posible, asimismo que, dejando de lado su nivel formativo, no se asignen trabajos acordes a la capacitación de la víctima de acoso laboral, sin respetar, incluso, un ascenso u orden jurídico. De esta manera, se ve afectada la dignidad del trabajador, dado que perjudica su integridad física, psicológica y moral. Los malos tratos en el ámbito laboral pueden evidenciarse en las formas sutiles de persecución, injurias, amenazas, aislamiento, descalificación, violación de la intimidad, difamación, falsa denuncia, afectación a tareas irrelevantes, quita de personal, discriminación, utilización de influencias o indiferencia a sus reclamos. Además, una de las razones por las cuales los casos de acoso moral están invisibilizados es la falta de denuncias por parte de la víctima. Cuando una persona afectada se decide a denunciar, su salud mental y física ya puede presentar daños irreversibles. Cieza además comprobó que el nivel de mobbing es muy alto, aunque resulta complejo determinar qué porcentaje de trabajadores, en concreto, sufre algún grado de persecución u hostigamiento, debido a que no se puede buscar ese dato por encuestas. La única forma es analizando casos en profundidad. Aunque no hay datos estadísticos serios, se puede afirmar que el acoso moral o mobbing está creciendo en nuestro país. Hay algunos indicadores indirectos, tales como determinadas patologías que deben atender las obras sociales, el tipo de enfermedades que se reportan en la superintendencia de Riesgos del



trabajo, y las demandas en sede laboral que incluyen el pedido de reparación por mobbing.

El autor sostiene que no es casual que en la década actual, la Organización Internacional del Trabajo haya incluido esta problemática social en sus conferencias. Incluso, asegura que resulta significativo que se hayan incorporado, desde 2010, determinados trastornos mentales y de comportamiento en el marco del listado internacional de enfermedades profesionales.

Los investigadores remarcan que las estadísticas epidemiológicas de estos últimos años ponen de manifiesto la magnitud del mobbing y resaltan que, entre las principales causas de discapacidad, enfermedad y muerte, aparecen aquellas que están relacionadas con un estilo de vida perjudicial para la salud. Se mencionan al respecto patologías cardíacas, carcinógenos ambientales y carcinógenos relacionados con el lugar de trabajo, con un 20,4% de muertes, y otros desórdenes que van desde elevado colesterol a la diabetes o la drogadicción.

Tal y como se plantea en la investigación, el mundo y la organización del trabajo se han transformado; con él aparecen diversas manifestaciones propias de estas nuevas formas de relación que adquiere el trabajo, como son el acoso moral, mobbing y la violencia laboral. Estos procesos se presentan complejos por su multicausalidad, entre las cuales podemos mencionar: la existencia del fenómeno del desempleo a escala mundial, la flexibilización de las relaciones laborales por diferentes mecanismos en la búsqueda por reducir costos laborales y de mayor competitividad, la migración. También, la precarización del empleo hacia otras formas de contratación con menor estabilidad laboral, desprotección de determinadas capas y sectores de la población y el crecimiento del sector informal, tendrán la potencialidad de generar situaciones de violencia laboral y de acoso moral en el trabajo.



En Colombia Patiño, (2003) realizó una investigación piloto para comprender los significados que construyen dos mujeres trabajadoras de una empresa comercial y de una ONG con relación a su situación de hostigamiento laboral. Las dos reportaron haber experimentado mobbing por un tiempo mayor a seis meses continuos. El abordaje del estudio se hizo desde una perspectiva social-interpretativa, con una metodología cualitativa en la que se utilizó el estudio de caso como diseño de investigación. La información fue recolectada a través de entrevistas individuales en profundidad. La interpretación de los resultados señaló que las trabajadoras recibieron acciones hostiles diariamente, referentes a aspectos de comunicación, control, tareas, aislamiento, interrelación y vigilancia continua. En cuanto a consecuencias psicosociales, las dos manifestaron sufrir alteraciones físicas acompañadas de angustia, desmotivación e impacto en aspectos familiares y sociales. Expresaron que la situación comenzó desde el momento en que les fueron cambiadas sus condiciones laborales y que este hostigamiento no involucró ni ocasionó la intervención activa de otras instancias organizacionales.

IV
OBJETIVOS



IV) OBJETIVOS:

Objetivos Generales:

Examinar el grado de conocimiento que poseen los alumnos de la facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata sobre el concepto de mobbing dentro del ámbito laboral.

Objetivos particulares:

Analizar si los estudiantes han tenido contacto con situaciones de mobbing en forma directa o indirecta.

Examinar si existen diferencias en las respuestas brindadas de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

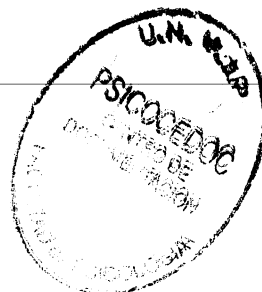
Indagar si los alumnos pueden diferenciar esta problemática de otras (ej. burnout, estrés).

Hipótesis:

No se formulara hipótesis debido a que se realizara un estudio de tipo exploratorio.



V
METODOLOGIA



V) METODOLOGIA:

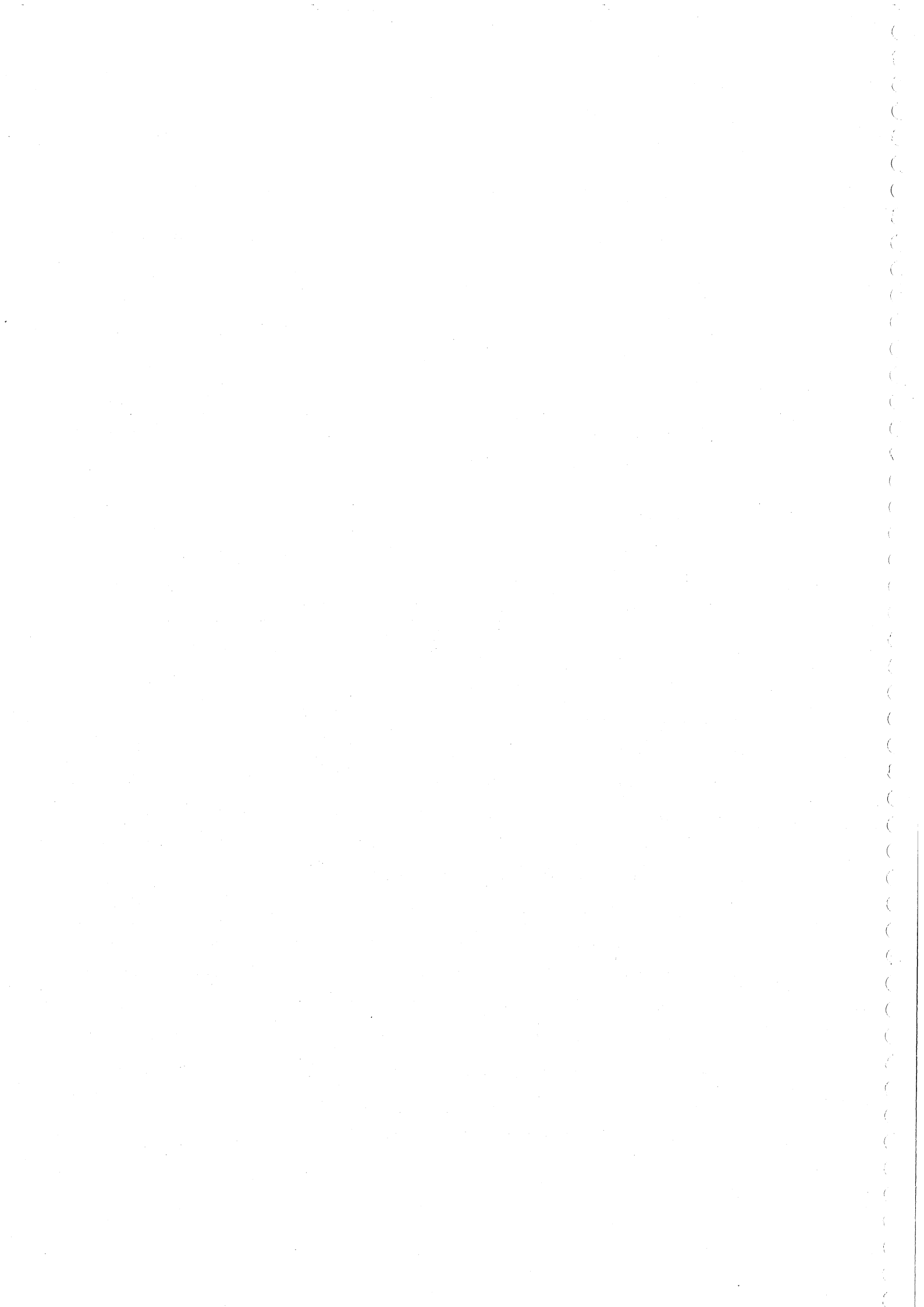
5.1) Diseño y tipo de estudio: El diseño de investigación es no experimental transeccional y el tipo de estudio exploratorio.

5.2) Muestra:

Participantes: se trata de una muestra no probabilística, de sujetos voluntarios, la muestra total (N = 90), de tercero (N= 43), cuarto (N=28) y quinto año (N=19) de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, (ver anexo).

5.3) Materiales:

Se elaborara un cuestionario anónimo autoadministrado, semi – estructurado, el cual será administrado a N = 90 alumnos de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología. Consta de cinco preguntas (nº 1 ¿qué es el mobbing?, nº 2 ¿alguna vez escuchaste o leíste en algún medio de información alguna noticia sobre mobbing?, nº3 ¿alguna vez tuviste una experiencia de mobbind?, nº 4 ¿conoces alguna situación que haya vivido alguna persona cercana a vos? y la pregunta nº 5 ¿qué es para vos el mobbing?, en esta última pregunta se le da al alumno cinco definiciones (la primer opción corresponde al concepto de bullying, la segunda opción corresponde al concepto de mobbing, la tercer opción corresponde al concepto de stress, la cuarta opción corresponde al concepto de burnout y la última opción menciona que todas las opciones anteriores son correctas) con la indicación que marque con una (x) su respuesta. A continuación del mismo hay un apartado en el cual el alumno tiene que dar su respuesta por sí o por no en el mismo se le plantea al alumno una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y / o física que pudo haber recibido en forma directa en el trabajo y otra serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y / o física en el que pueda reconocer que personas cercanas a él sufrieron algún tipo de agresión. (Ver Anexo).



5.4) Procedimiento:

Se pedirá el consentimiento y la colaboración de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

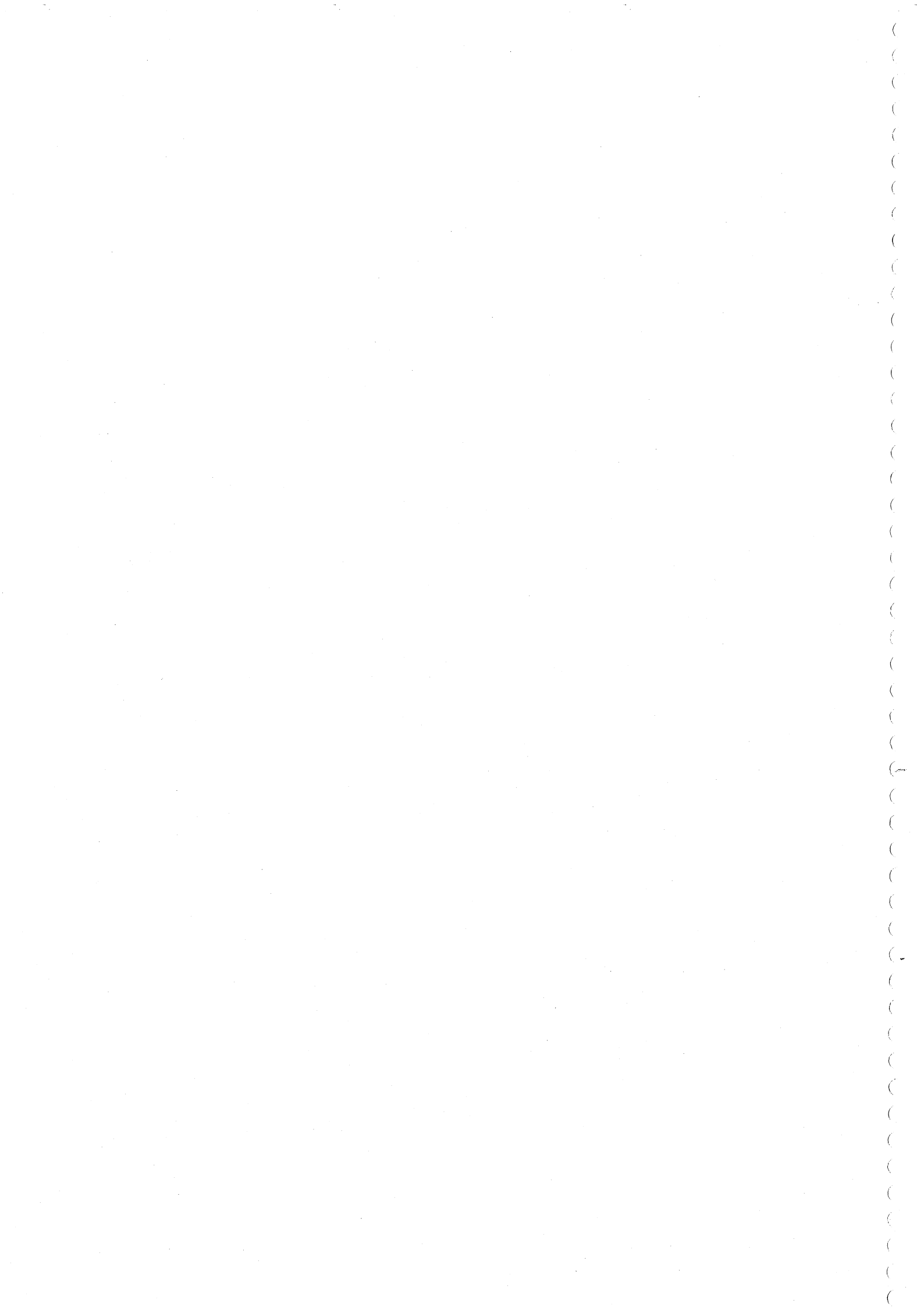
Se concurrirá durante varias semanas a la facultad, se pedirá el permiso y autorización del profesor que esté a cargo de la comisión para explicarles a los alumnos sobre la investigación que se está realizando.

Se entregará los cuestionarios a los alumnos cuando los mismos finalicen el horario de cursada para no interferir con sus estudios. Los cuestionarios serán retirados cuando los alumnos consideren finalizada la tarea que se les plantea, Los cuestionarios se realizaran en los turnos mañana y tarde.



VI

ANALISIS DE LOS RESULTADOS



VI) ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A partir de los cuestionarios anónimo auto administrado, semi – estructurado, administrado a sujetos voluntarios, tomando una muestra total (N = 90), de tercero (N= 43), cuarto (N=28) y quinto año (N=19) de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, se obtuvo la información correspondiente para llevar a cabo la realización del análisis de datos, en la cual se empleó estadística descriptiva para analizar las respuestas brindadas por los alumnos con el objetivo principal de examinar el grado de conocimiento que poseen los alumnos de la facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata sobre el concepto de mobbing, analizar si los estudiantes han tenido contacto con situaciones de mobbing en forma directa o indirecta y examinar si existen diferencias en las respuestas brindadas de los alumnos de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata e indagar si los alumnos pueden diferenciar esta problemática de otras (ej. burnout, estrés).

6.1) Análisis de datos de los alumnos encuestados pertenecientes al 3º año de la facultad de psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata

De una muestra no probabilística, de sujetos voluntarios, que consta de N= 90 de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 43 alumnos pertenecen a 3º año de la carrea de psicología.

La edad de las mujeres de tercer año oscila entre los 19 años a los 61 años y la edad de los hombres se encuentra entre los 22 años a 26 años.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los alumnos de tercer año, demuestran que el 91 % son del sexo femenino y un 9% son del sexo masculino. (Ver gráfico 1)

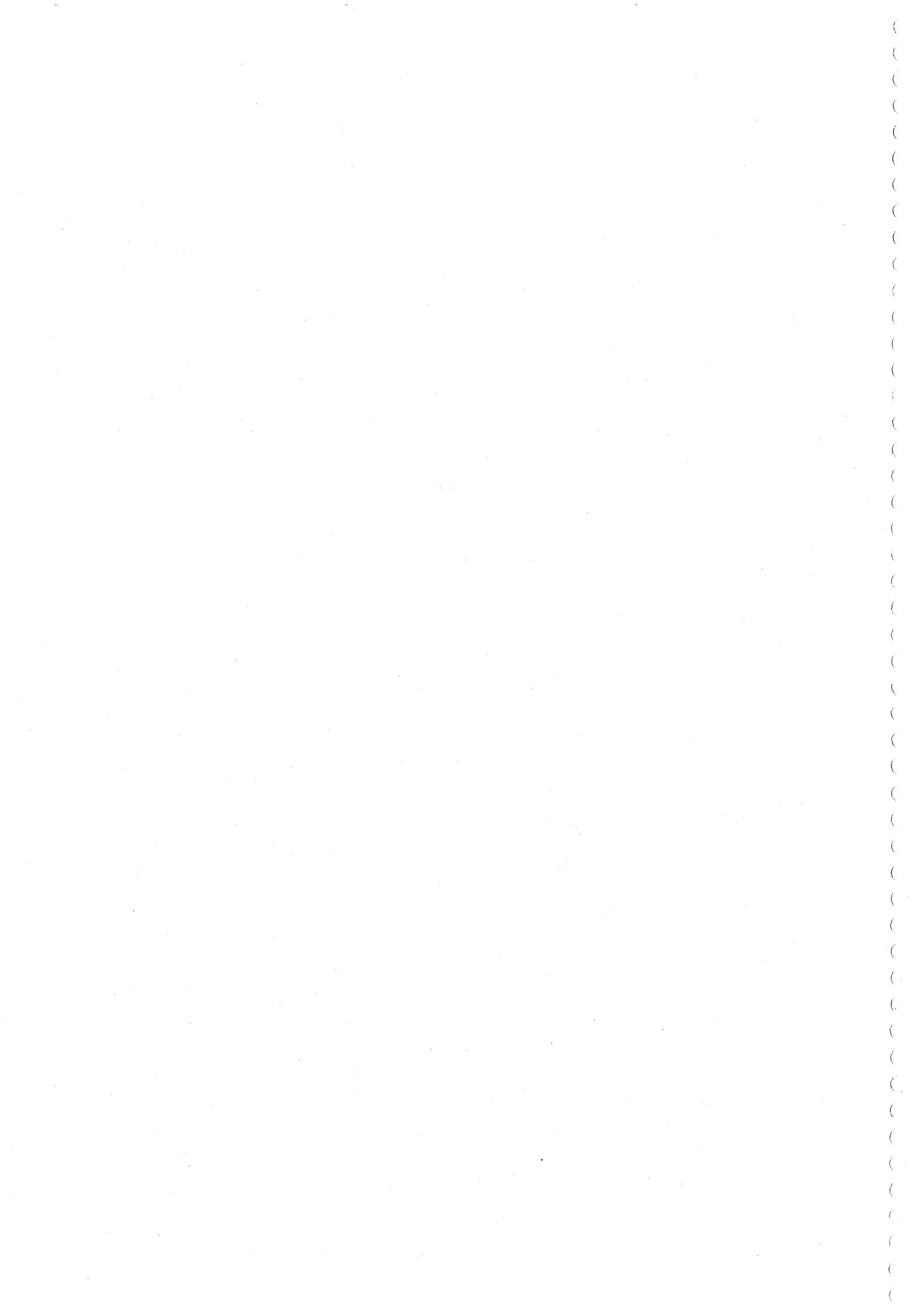
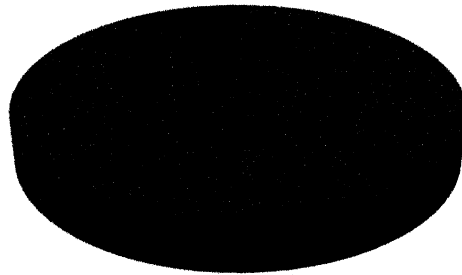


Gráfico 1. Sexo de los alumnos encuestados pertenecientes al 3º año de la facultad de psicología. (UNMDP)

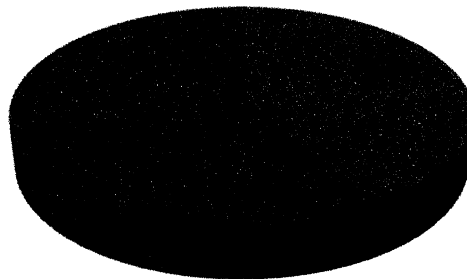
■ femenino ■ masculino



El 58% de los alumnos encuestados de ambos sexos no trabajan y el 42 % si trabaja. (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Trabajo de los alumnos encuestados pertenecientes al 3º año facultad de psicología. (UNMDP)

■ si ■ no



Los puestos de trabajos mencionados por los alumnos son: vendedora 29%, administrativa 6%, atención al público 6%, docente 6%, secretaria 6%, acompañante terapéutico 17%, camarera 6%, trabajo independiente 6%, comerciante 6%, artesana 6%, y técnica en salud 6%. (Ver gráfico 3).

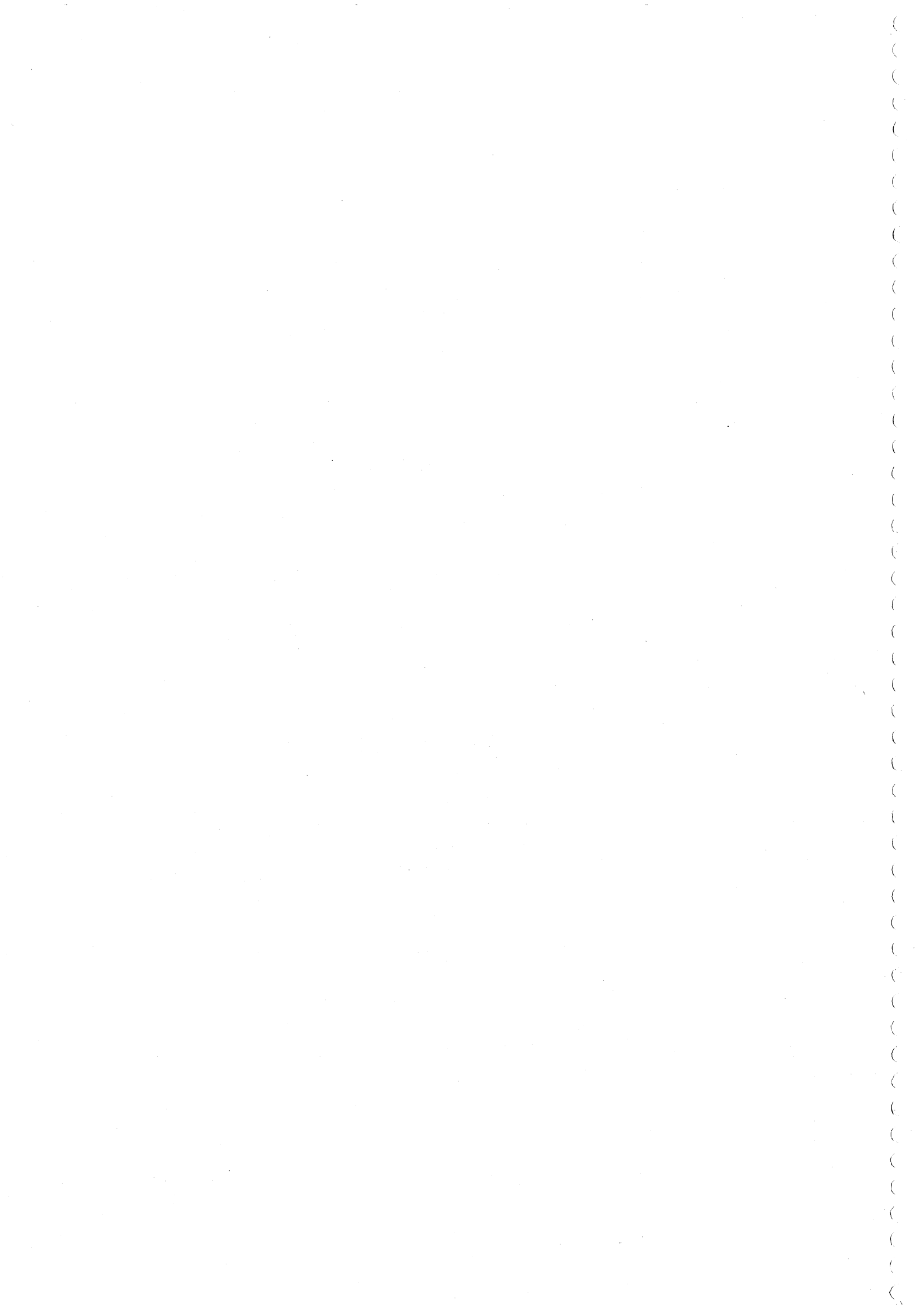
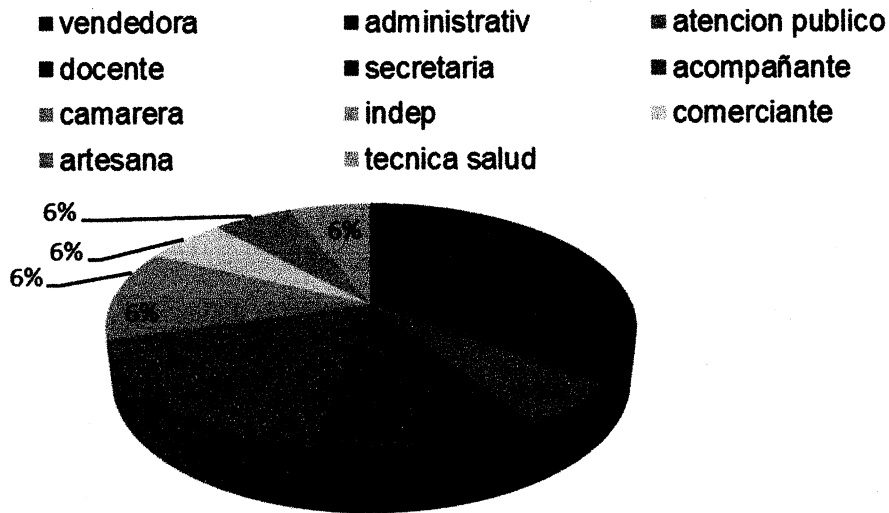
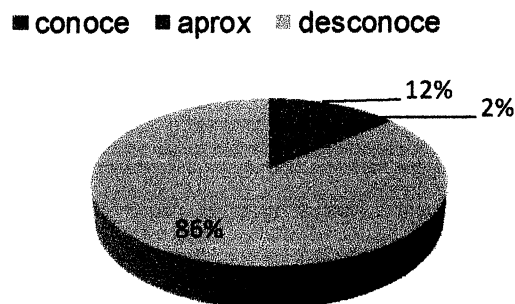


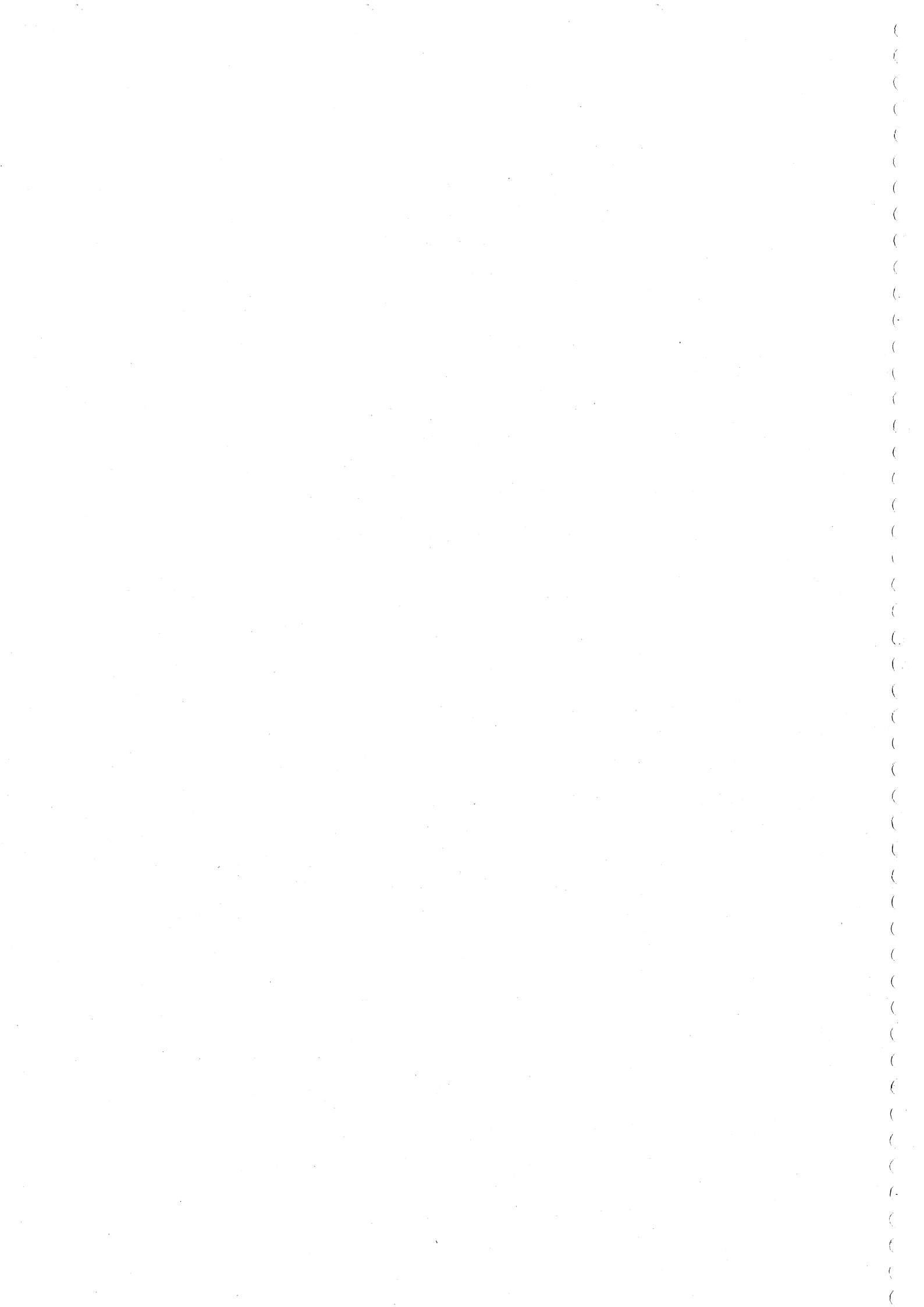
Gráfico 3. Puestos de trabajos de los alumnos encuestados pertenecientes al 3° año facultad de psicología. (UNMDP)



El 86% de los alumnos de ambos sexos desconoce el concepto de mobbing y 12% expresa conocer el concepto. Las respuestas mencionadas de los alumnos son las siguientes: "maltrato laboral, relacionado con lo laboral, es el hostigamiento de un empleado hasta lograr que abandone su cargo o su puesto y acoso laboral" y el 2% tiene un conocimiento aproximado. (Ver gráfico 4).

Gráfico 4. Mobbing los alumnos encuestados pertenecientes al 3° año facultad de psicología. (UNMDP)





El 93% de los alumnos de ambos sexos desconoce haber escuchado en algún medio de información sobre mobbing y el 7 % de los alumnos manifiesta haber escuchado en diferentes medios de información sobre mobbing. Las respuestas mencionadas son las siguientes: “televisión, internet” y ningún alumno respondió la opción de conocer 0 %. (Ver gráfico 5).



El 92% de los alumnos expresa en las encuestas que nunca tuvo una experiencia propia de mobbing y el 8 % manifiesta haber tenido una experiencia propia de mobbing. Las respuestas mencionadas son las siguientes: “exceso de autoridad con un encargado en un puesto de comidas, malos tratos, modos, etc.” “Deje una actividad dependiente por trastornos de ansiedad debido a mobbing laboral”. “Me golpeo un compañero de trabajo”. (Ver gráfico 6).

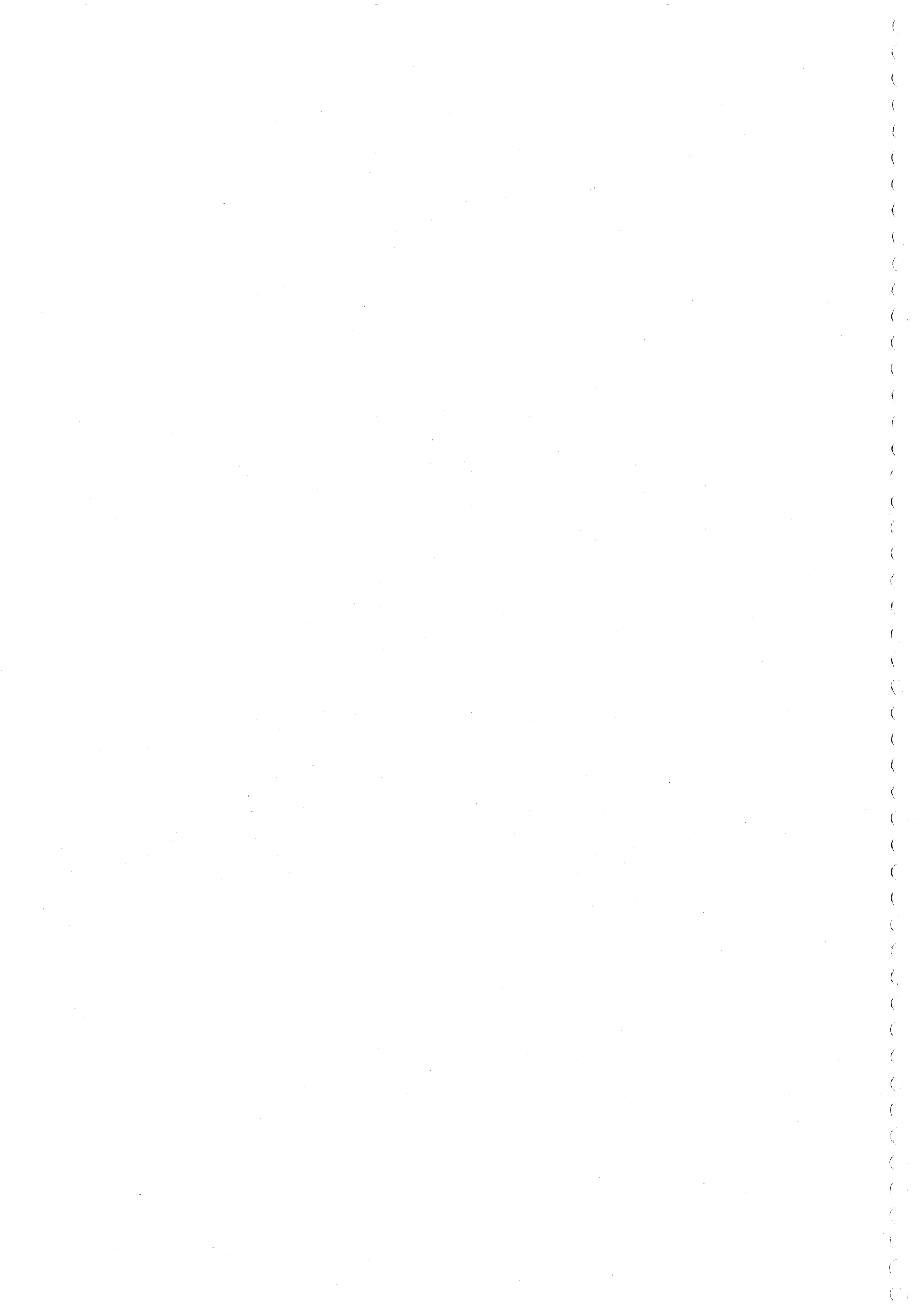
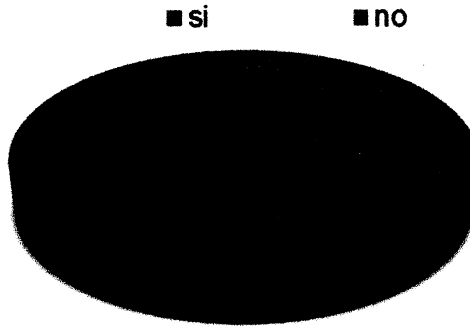
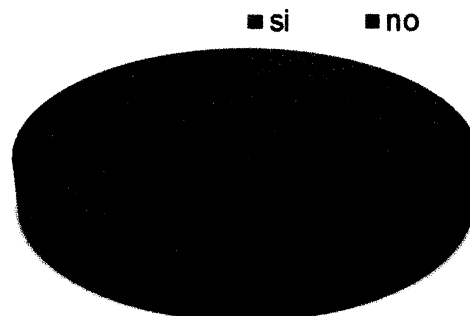


Gráfico 6. Experiencia propia de mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes al 3º año facultad de psicología. (UNMDP)



El 89% de los alumnos manifiesta no conocer alguna situación que haya vivido alguna persona cercana a ellos y 11% de los alumnos expresa conocer alguna situación de alguna persona cercana que haya sufrido de mobbing. Las experiencias mencionadas por los alumnos son las siguientes: “en mi trabajo en un restaurante donde permanecí 6 años pude presenciar como la mujer del dueño del negocio todo el tiempo molestaba y hostigaba a una compañera sobre todo por celos.” “Una amiga que trabajaba en un hotel renunció porque se llevaba mal con sus compañeros ya que la excluían y no la ayudaban en ciertas situaciones, haciendo que se angustiara y se sintiera siempre inferior”. (Ver gráfico 7).

Gráfico 7. Experiencia de personas cercanas de mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes al 3º año facultad de psicología (UNMDP)

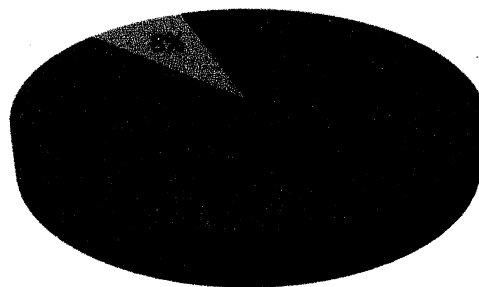




De acuerdo a la pregunta ¿qué es para vos el mobbing?, el 87% de los alumnos reconoció la definición de mobbing, un 8% marco la opción correspondiente al concepto de stress y el 5 % marco la opción correspondiente al concepto de burnout y ninguno respondió la opción de bullying 0% ni la opción son todas correctas 0%. (Ver gráfico 8).

Gráfico 8. Conocimiento de la definición de mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes al 3° año facultad de psicología. (UNMDP)

■ bullying ■ mobbing ■ estrés ■ bumout ■ todas correctas



Con respecto al inventario propio, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber recibido en forma directa el alumno encuestado en el trabajo. El 47% de los alumnos encuestados manifiesta no haber sufrido alguna situación de mobbing y el 42% manifiesta haber sufrido poco mobbing y 11% manifiesta haber sufrido moderado mobbing, 0% mucho, 0% extremo. (Ver gráfico 9).

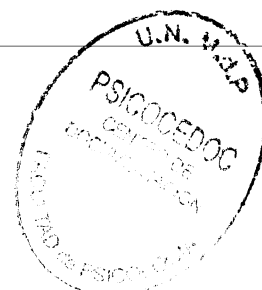
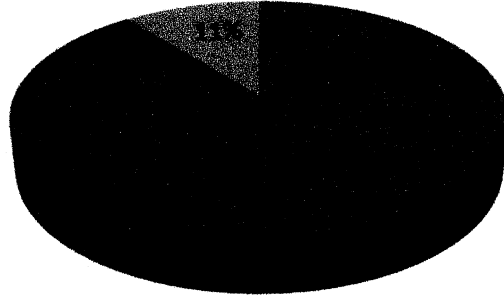




Gráfico 9. Inventario propio de los alumnos encuestados pertenecientes al 3° año facultad de psicología. (UNMDP)

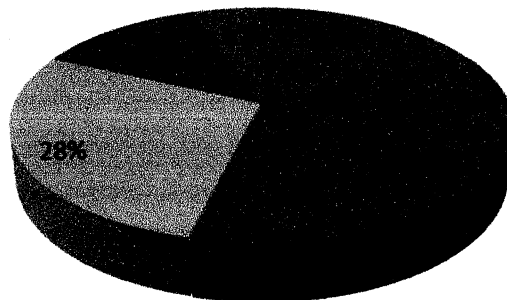
■ no ■ poco ■ moderado ■ mucho ■ extremo



En la pregunta correspondiente a personas cercanas, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber sufrido personas cercanas a los alumnos encuestados: el 36% manifiesta haber sufrido poco mobbing, el 28% mobbing moderado, 13% mucho mobbing, 18 % no sufrió de mobbing y el 5% sufrió en extremo de mobbing. (Ver gráfico 10).

Gráfico 10. Inventario otro de los alumnos encuestados pertenecientes al 3° año facultad de psicología. (UNMDP)

■ no ■ poco ■ moderado ■ mucho ■ extremo



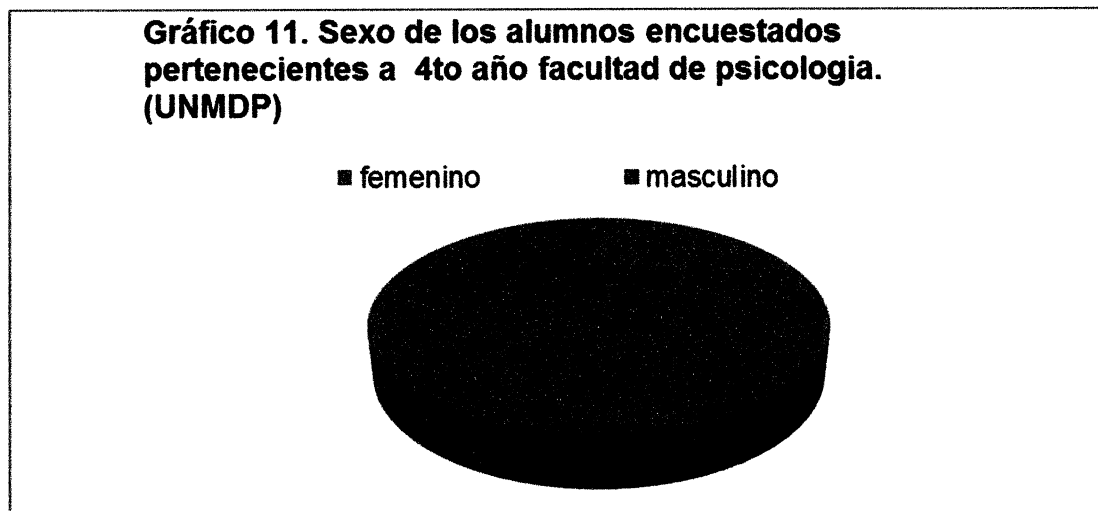


6.2) Análisis de datos de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to año de la facultad de psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata

De una muestra no probabilística, de sujetos voluntarios, que consta de N= 90 de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 28 alumnos pertenecen a cuarto año de la carrea de psicología.

La edad de las mujeres se encuentra entre los 20 años a los 36 años y la edad de los hombres se encuentra entre los 20 años a 53 años.

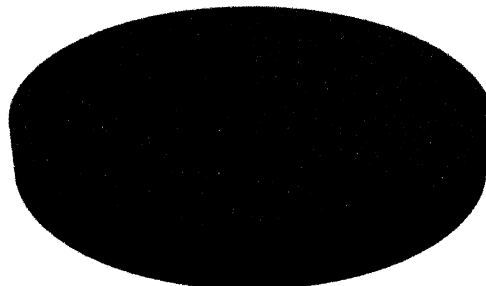
Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los alumnos de cuarto año, muestran que el 79% son del sexo femenino y un 21% son del sexo masculino. (Ver gráfico 11).



El 61% de los alumnos de ambos sexos no trabajan y el 39% si trabaja. (Ver gráfico 12).

Gráfico 12. Trabajo de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to año facultad de psicología (UNMDP)

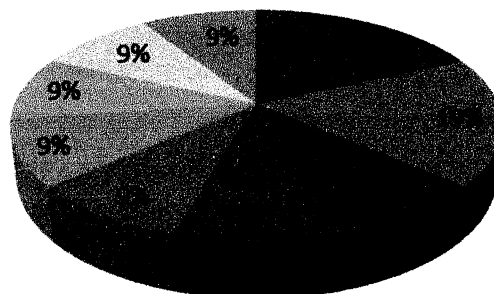
■ si ■ no



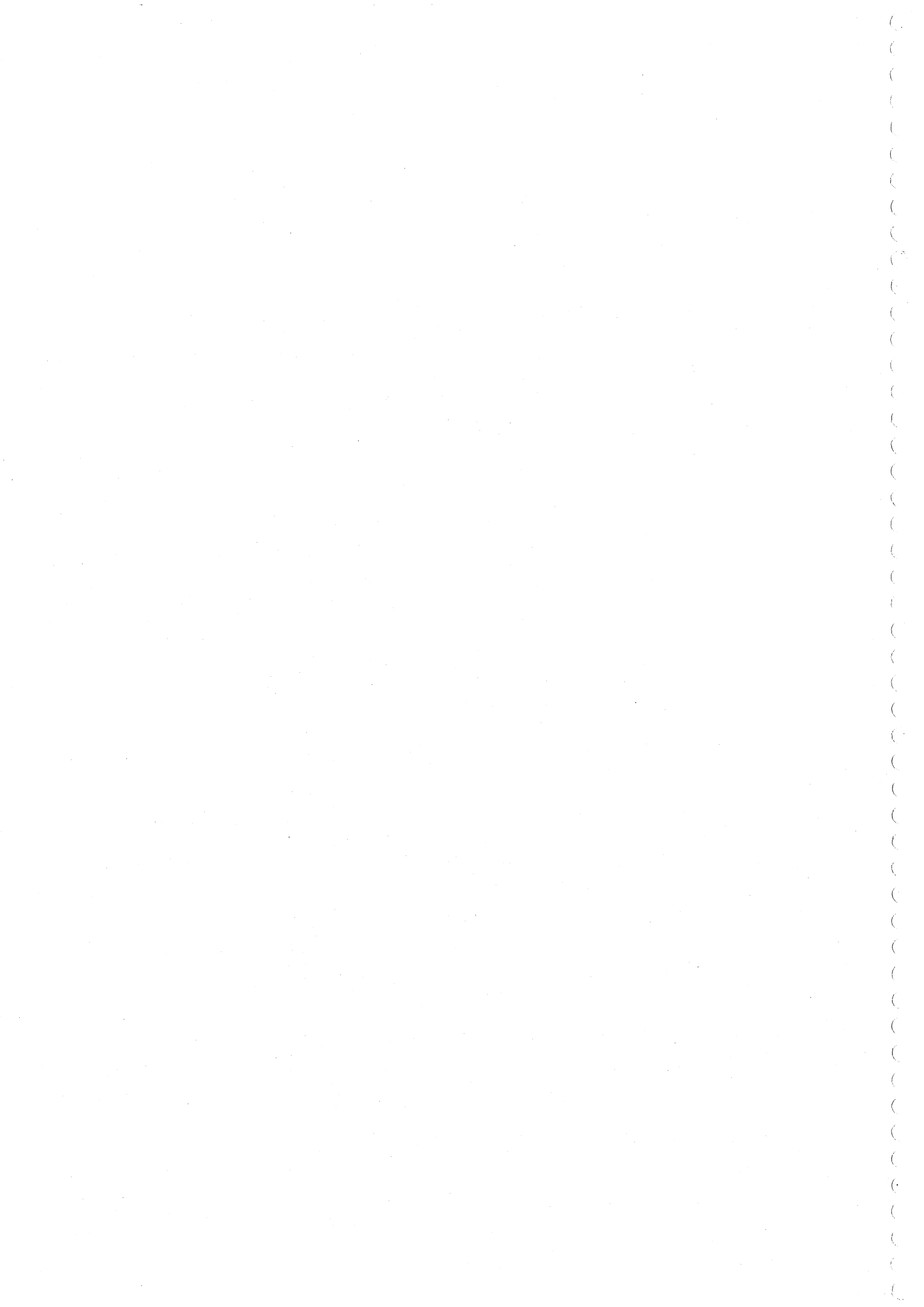
Los puestos de trabajos mencionados son: variado 9%, cuidado de adultos mayores 9%, comercio 19%, docente 9%, peluquería 9%, peluquería canina 9%, dueño de local 9%, acompañante terapéutico 9%, empleada 9%, vendedora 9%.(ver gráfico 13).

Gráfico 13. Puestos de trabajos de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to año facultad de psicología. (UNMDP)

■ variado
 ■ comercio
 ■ peluqueria
 ■ dueña de local
 ■ empleada
 ■ cuidado de adultos
 ■ docente
 ■ peluqueria c
 ■ acompañante t
 ■ vendedora

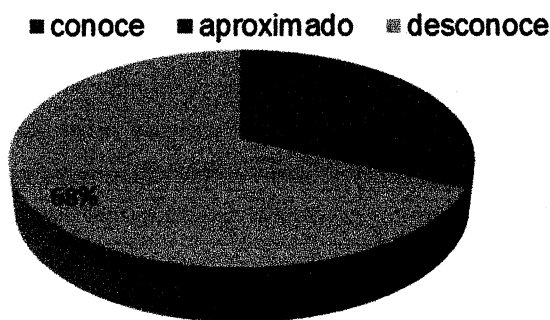


El 68% de los alumnos de ambos sexos desconoce el concepto de mobbing, 21% expresa conocer el concepto y 11% conocimiento aproximado. Las respuestas mencionadas de los alumnos son las siguientes: "maltrato en el trabajo, acoso social, maltrato a una persona,



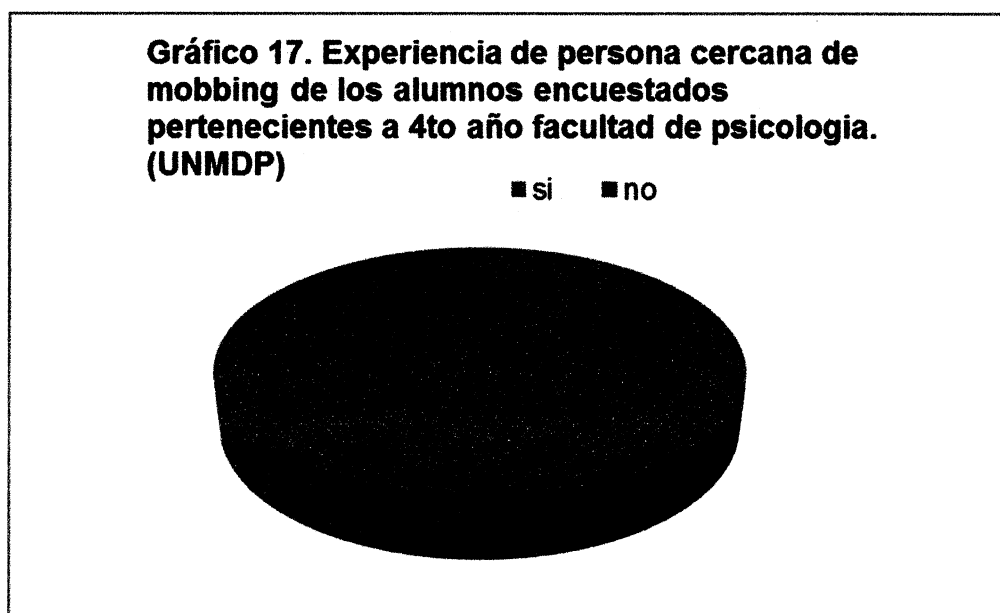
acoso laboral, un concepto que intenta explicar un fenómeno que se produce en los ambientes laborales cuando se intenta desplazar a una persona de su puesto de trabajo, es el maltrato tanto de índole psicológica como física que se suele sufrir en ámbitos laborales, acoso moral o psicológico en el ámbito laboral, cuando quieren desplazarte en tu puesto de trabajo, acoso laboral, discriminación dentro del ámbito laboral". (ver gráfico 14).

Gráfico 14. Mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to año facultad de psicología. (UNMDP)



El 71% de los alumnos de ambos sexos desconoce haber escuchado en algún medio de información sobre mobbing y el 25% de los alumnos manifiesta haber escuchado en diferentes medios de información sobre mobbing y el 4% aproximado. Las respuestas mencionadas son las siguientes: "en la televisión, en el transcurso de la carrera, en internet". (Ver gráfico 15).

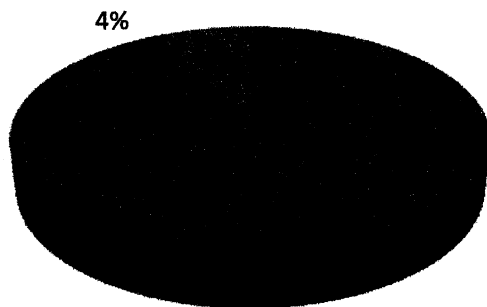
mobbing, las experiencias que mencionan los alumnos son las siguientes: “en mi trabajo anterior había una cajera que era discriminada continuamente, se la obligaba a hacer tareas que no le correspondían y se la maltrataba intentando así de parte de los encargados que renuncie para ubicar en este puesto a otra compañera amiga del encargado”. “una amiga que trabaja en una casa de comidas rápidas que no le respetaban sus horarios de disponibilidad, teniendo que faltar a cursar o perder el presentismo.”(Ver gráfico 17).



De acuerdo con la pregunta ¿qué es para vos el mobbing?, el 92% de los alumnos reconoció la definición de mobbing, el 4% marco la definición de burnout y 8% la respuesta de todas son correctas y ninguno respondió la opción estrés 0% ni la opción de bullying 0%. (Ver gráfico 18).

Gráfico 18. Conocimiento de la definición de mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to año facultad de psicología. (UNMDP)

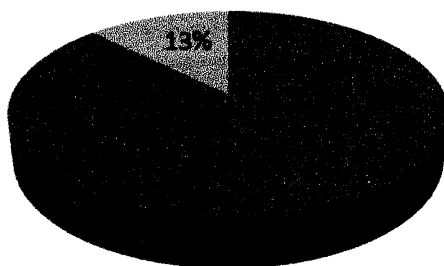
■ bullying ■ mobbing ■ estrés ■ burnout ■ todas correctas



Con respecto al inventario propio, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber recibido en forma directa el alumno. El 37% de los alumnos encuestados manifiesta haber sufrido poco mobbing y el 13% manifiesta haber sufrido moderado mobbing y 50% manifiesta no haber sufrido de mobbing y ninguno respondió la opción de mucho 0% ni la opción de extremo 0%. (Ver gráfico 19).

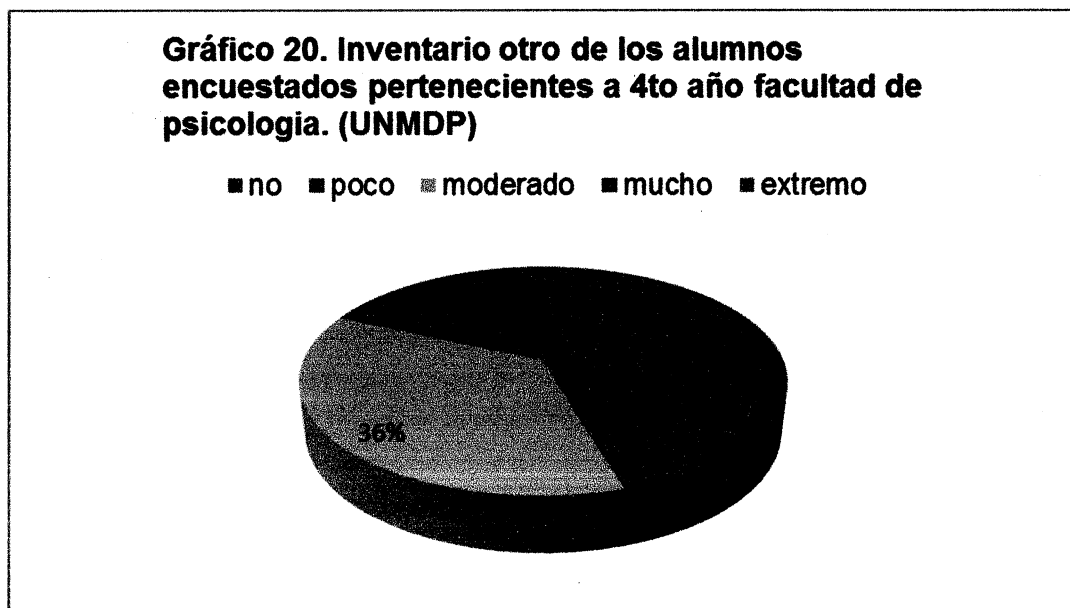
Gráfico 19. Inventario propio de los alumnos encuestados pertenecientes a 4to facultad de psicología. (UNMDP)

■ no ■ poco ■ moderado ■ mucho ■ extremo





El inventario correspondiente a personas cercanas, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber sufrido personas cercanas a los alumnos: el 36% manifiesta haber sufrido moderado mobbing, el 23% poco mobbing, 18% mucho mobbing, 23% no sufrió mobbing y ninguno respondió la opción de extremo mobbing 0%. (Ver gráfico 20).

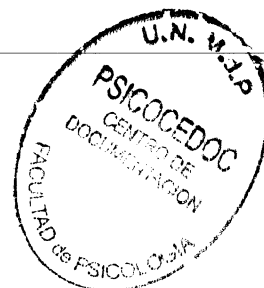


6.3) Análisis de datos de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año de la facultad de psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

De una muestra no probabilística, de sujetos voluntarios, que consta de N= 90 de tercero, cuarto y quinto año de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 19 alumnos pertenecen a quinto año.

La edad de las mujeres se encuentra entre los 23 años a 33 años de edad y la edad de los hombres se encuentra entre los 29 años a 43 años.

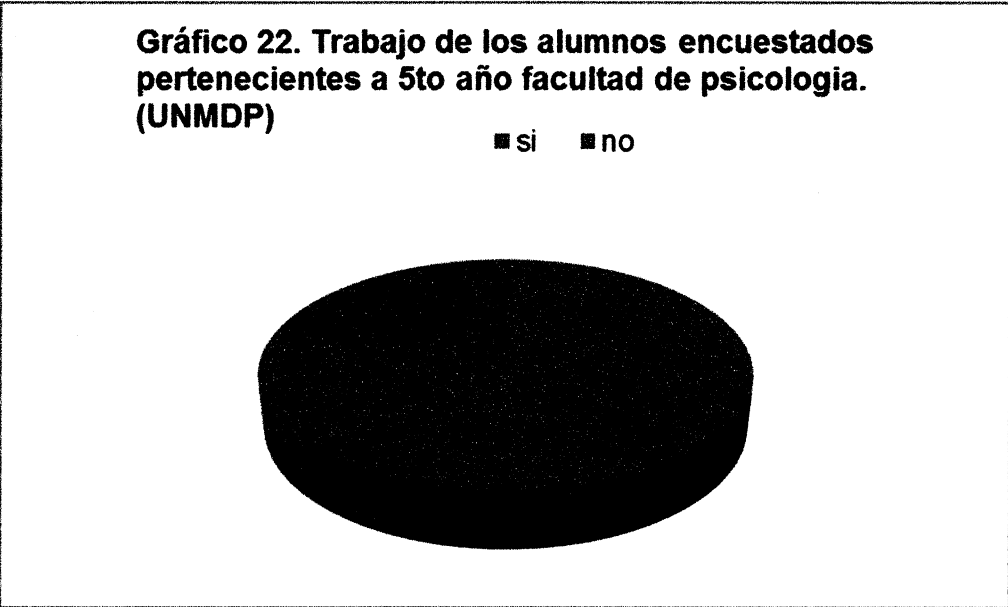
Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los alumnos de quinto año, muestran que el 84% son del sexo femenino y un 16% son del sexo masculino. (Ver gráfico 21).







El 22% de los alumnos de ambos sexos no trabajan y el 78% trabaja. (Ver gráfico 22).

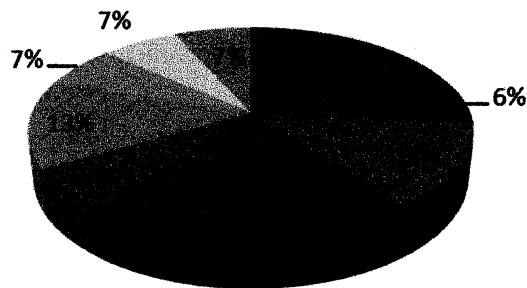


Los puestos de trabajos mencionados por los alumnos son los siguientes: vendedora 20%, secretaria 13%, empleada 13%, conserje 7%, administración 6%, supervisor 7%, encargado 7%, atención al público 13%, docente 7%, asesor telefónico 7%. (Ver gráfico 23).



Gráfico 23. Puestos de trabajos de los alumnos encuestados pertenecientes a 5 to año facultad de psicología. (UNMDP)

- vendedora
- empleada
- secretaria
- conserje
- administracion
- supervisor
- encargado
- atencion al publico
- docente
- asesor telefonico

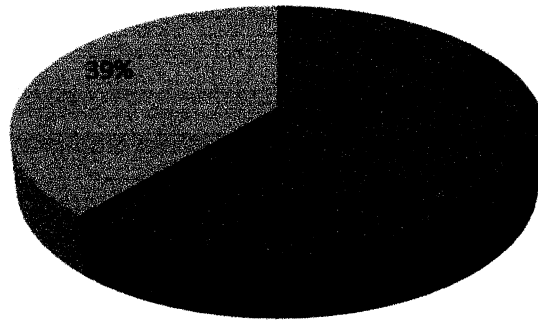


El 39% de los alumnos de ambos sexos desconoce el concepto de mobbing, y el 44% conoce el concepto y el 17% tiene un conocimiento aproximado del concepto. Las respuestas mencionadas de los alumnos son las siguientes: "maltrato hacia un empleado producido en su lugar de trabajo, y tiene consecuencias psicológica, acoso laboral, acoso laboral sostenido de manera sistemática en el tiempo contra un trabajador, maltrato físico y psíquico que recibe una persona en su lugar de trabajo por parte de sus compañeros, maltrato laboral, acoso laboral desde jefes/ compañeros, acoso en el trabajo." (Ver gráfico 24).



Gráfico 24. Mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

■ conoce ■ aproximado ■ desconoce

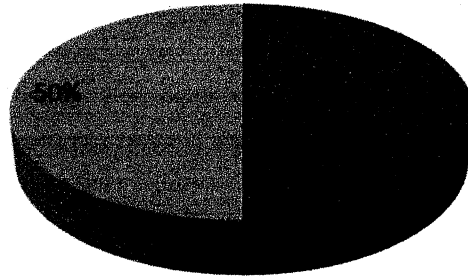


El 50% de los alumnos de ambos sexos desconoce haber escuchado en algún medio de información sobre mobbing, el 31% de los alumnos manifiesta haber escuchado en diferentes medios de información y el 19% tiene una aproximación a haber escuchado este concepto. Las respuestas mencionadas de este de alumnos son las siguientes: "vi en un programa de televisión una entrevista a una víctima, escuche el tema en la facultad, leí sobre el tema en una revista de salud, leí en revistas de educación, en televisión y redes sociales, en el periódico, lo escuche en la primera clase del teórico de laboral, como una de las temáticas que se ve en el cuatrimestre."(Gráfico 25).



Gráfico 25. Medios de comunicación de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

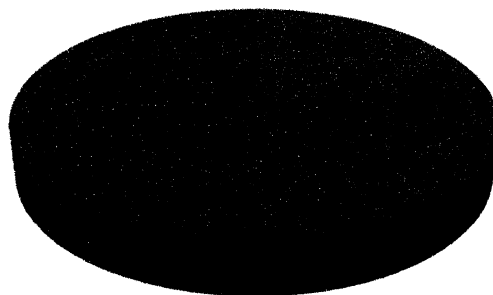
■ conoce ■ aproximado ■ desconoce



El 78% de los alumnos expresa en las encuestas que no tuvo una experiencia propia de mobbing y el 22% manifiesta haber tenido una experiencia propia de mobbing. Las respuestas mencionadas de este porcentaje de alumnos son las siguientes: "el encargado del café donde una vez trabaje, compañeras de trabajo escribían cosas en mi casillero, sostenido a lo largo del tiempo, diferencias y discriminación entre empleados". (Ver gráfico 26).

Gráfico 26. Experiencia propia mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

■ si ■ no

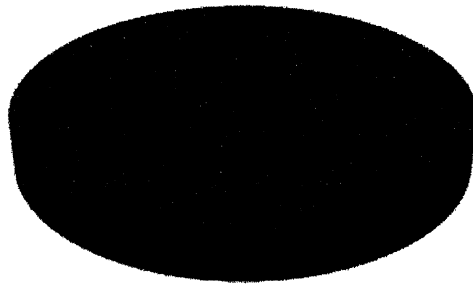


El 69% de los alumnos manifiesta no conocer alguna situación que haya vivido alguna persona cercana a ellos y 31% de los alumnos expresa



Gráfico 28. Conocimiento de la definición de mobbing de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

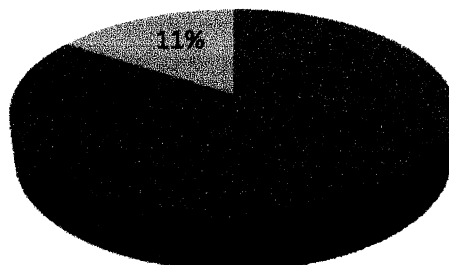
■ bullying ■ mobbing ■ estrés ■ burnout ■ todas correctas



Con respecto al inventario propio, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber recibido en forma directa el alumno. El 33% no sufrió ninguna situación, el 56% de los alumnos encuestados manifiesta haber sufrido poco mobbing y el 11% manifiesta haber sufrido moderado mobbing y 0% manifiesta haber sufrido en extremo de mobbing. (Ver gráfico 29).

Gráfico 29. Inventario propio de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

■ no ■ poco ■ moderado ■ extremo

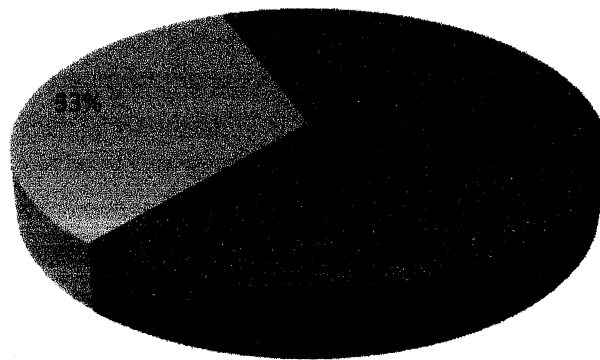




Con respecto al inventario correspondiente a personas cercanas, en el cual se menciona una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/ o física que pudo haber sufrido personas cercanas a los alumnos: no sufrió 16%, el 33% manifiesta haber sufrido moderado mobbing, el 44% poco mobbing, 7% mucho mobbing, 0% sufrió en extremo de mobbing. (Ver gráfico 30).

Gráfico 30. Inventario otro de los alumnos encuestados pertenecientes a 5to año facultad de psicología. (UNMDP)

■ no ■ poco ■ moderado ■ mucho ■ extremo



A partir de la búsqueda de diferencias en las respuestas brindadas por los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata respecto a la pregunta número 1 ¿qué es el mobbing? Las respuestas dadas por los alumnos que participaron de las encuestas son las siguientes:

Respuestas de los alumnos de tercero (respuestas correspondientes a seis mujeres):

1- "Está relacionado con lo laboral, es el hostigamiento de un empleado hasta lograr que abandone su cargo".

2- "Acoso laboral."



4 -"Es el maltrato físico y psíquico que recibe una persona en su lugar de trabajo por parte de sus compañeros".

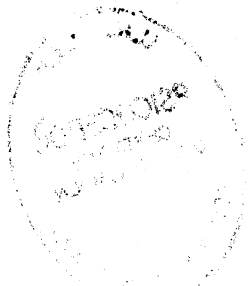
5- "Situación de violencia físico o psíquica ejercida por un grupo hacia otro individuo".

6- "Tiene que ver con el acoso laboral desde jefes/ compañeros".

7- "Acoso laboral".

8- "Acoso en el trabajo".

9- "Un tipo de maltrato laboral".



VII
CONCLUSIONES





VII) CONCLUSIONES

En esta última sección me interesaría realizar una síntesis de lo expuesto hasta el momento, las conclusiones a las que he podido arribar, así como formular una conclusión personal sobre la experiencia de aprendizaje alcanzada mediante la presente investigación. También intentare señalar aquellas cuestiones que merecen ser tenidas en cuenta para la realización de futuros trabajos sobre la temática abordada.

En la presente investigación se planteó como objetivos examinar el grado de conocimiento que poseen los alumnos de la facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata sobre el concepto de mobbing, analizar si los estudiantes han tenido contacto con situaciones de mobbing en forma directa o indirecta, examinar si existen diferencias en las respuestas brindadas de los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata e indagar si los alumnos pueden diferenciar esta problemática de otras (ej. burnout, estrés). Para poder dar respuesta a estos interrogantes se llevó a cabo un análisis de tipo estadístico descriptivo.

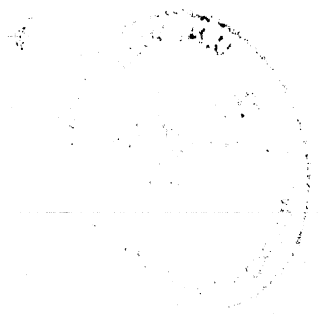
Los resultados obtenidos de la investigación muestran que los alumnos de quinto año se encuentran más informados sobre el concepto de mobbing a diferencia de los alumnos de tercero y cuarto año, pero es importante destacar que los alumnos de los tres años reconocieron el concepto de mobbing.

A partir de la búsqueda de diferencias en las respuestas brindadas por los alumnos (hombres y mujeres) de tercero, cuarto y quinto año que cursan en forma regular la carrera de Psicología en la Universidad Nacional de Mar del Plata respecto a la pregunta número 1 ¿qué es el mobbing? no se encontraron diferencias significativas en las respuestas entre hombres y mujeres, pero es importante remarcar que participaron en la investigación mayor cantidad de mujeres.



Otro de los objetivos de la investigación consistía en analizar si los estudiantes habían tenido contacto con situaciones de mobbing en forma directa o indirecta, de los resultados obtenidos se encuentra que los alumnos de tercer año, cuarto año y quinto año manifiestan no haber sufrido situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física en forma directa, pero se observa una diferencia significativa respecto a las respuestas de los alumnos de quinto año, los cuales mencionan en el apartado no haber sufrido situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física de mobbing pero los datos obtenidos muestran que los alumnos de quinto año han sufrido poco mobbing y también en dicha investigación surge como dato que los alumnos no conocen situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que pudo haber sufrido alguna persona cercana a ellos, pero a partir de los datos se observan diferencias significativas en donde se pueden encontrar diferentes niveles de mobbing, en tercer año con poco mobbing, cuarto año con moderado mobbing y quinto año poco mobbing ¿será que los alumnos no pueden dar cuenta de algunas situaciones que tienen que ver con el mobbing o será que no se atreven a expresar algunas situaciones de agresión psicológica y/o física padecieron ellos o personas cercanas a los mismos?.

El mobbing es una grave patología que debe previamente conocerse para luego tomar algún tipo de acción contra la misma, cuando no se conoce el mobbing, el diagnóstico puede ser errado; ya que al no conocerse el fenómeno, se corre el riesgo de que probablemente no sea identificado, y de que sus manifestaciones sean erróneamente interpretadas, es este el principal motivo que a esta tesina la considero un aporte importante para que los estudiantes conozca el concepto de mobbing y permita que la persona que es víctima de mobbing pueda dar cuenta de esta problemática. En la investigación intente de abarcar al máximo todos los elementos que componen el fenómeno del mobbing, desarrollando sus características principales, y es importante mencionar que actualmente se pueden



VIII
BIBLIOGRAFIA



VIII) BIBLIOGRAFIA

Abajo Olivares.F.J. (2004). Mobbing; Acoso psicológico en el ámbito laboral. Ed. Lexis-Nexis-Depalma; Buenos Aires.

Adams y Crawford (1992). Personalidad psicopática o antisocial.

Beguy. R (2003). Las tesinas de Belgrano. Mobbing, El acoso psicológico en el trabajo, pág. 25, 44, 39. Universidad de Belgrano, Facultad de humanidades. Carrera de psicología. Departamento de investigación.

Correa Carrasco, M (2006). Acoso moral en el trabajo: conceptos, prevención, tutela procesal y reparación de daños. Editorial Aranzadi.

Cuadernos Sindicales (2002). Acoso Psicológico en el trabajo (mobbing). Madrid: Unión Sindical de Madrid, Región de CCOO.

Field, (1996). Personalidad sociopática agresiva.

Gil - Monte (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. Colegio oficial de psicólogos. Madrid. España.

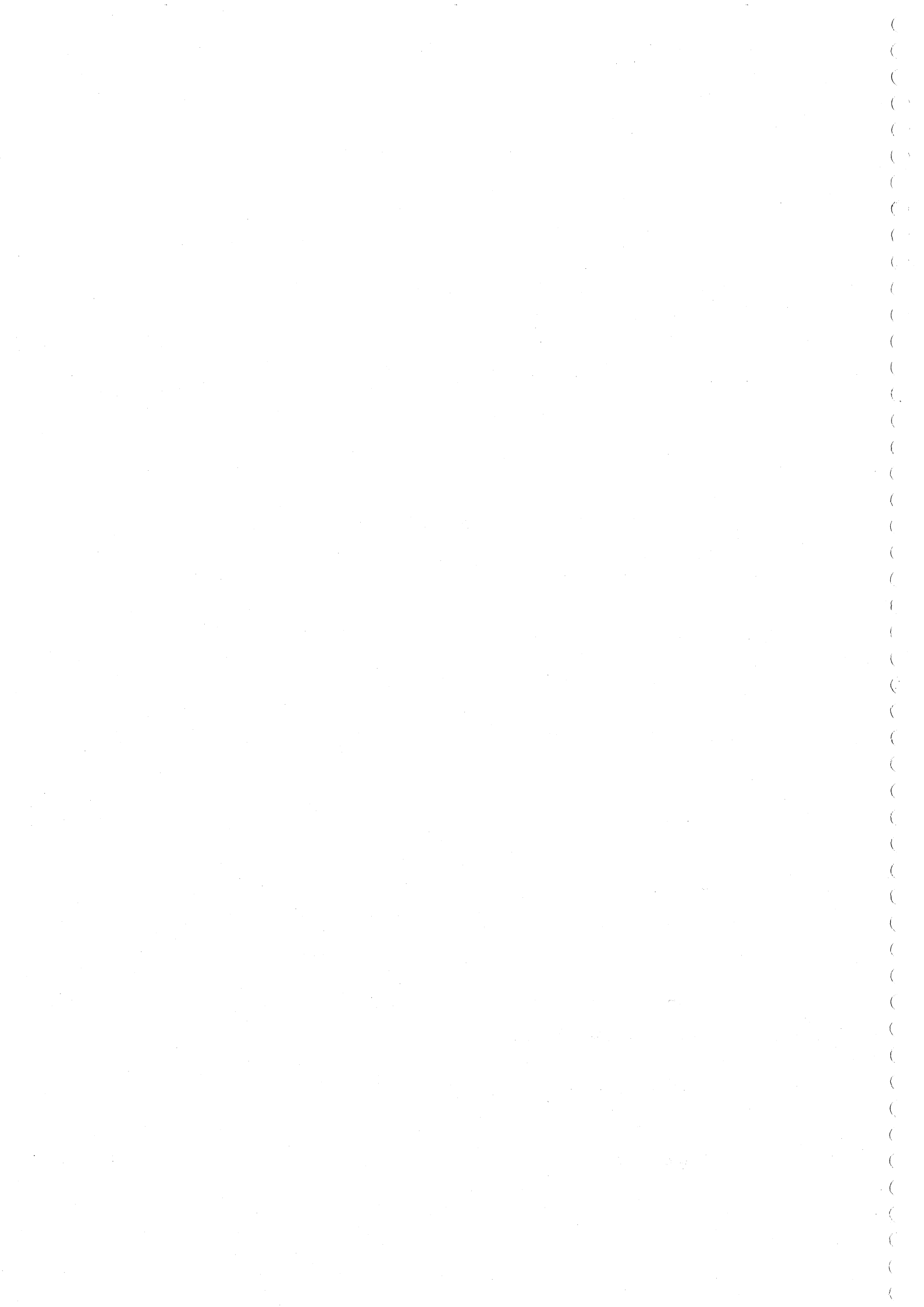
Gonzales de Rivera, M. (2002). El maltrato psicológico. Madrid. Calpe.

González de Rivera, y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. Psiquis, 24 (2), 59-66.

Hirigoyen. M. F (1999). El acoso moral en la vida cotidiana. Ed. Paidós y Ibéricas. Barcelona. España.

Hirigoyen. M.F (2001). El acoso moral. Barcelona. Paidos.

Hirigoyen. M. F (1999). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso. Ed, Paidós, pág. 138, 146.



Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5, 119-126.

Leymann, H. (1992). *Leymann inventory of psychological terror*. Violen: Karlskrona.

Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Seuil.

Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165- 184.

Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of Post-traumatic Stress Disorders. *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-277.

Lorenz, K.: (1963). "Das sogenannte Böse. Zur Naturalgeschichte der Aggression". Viena.

Lorenz, K. (1991). *Hier bin ich-wo bist Du? Ethologie der grauganz*. Munchen: Piper.

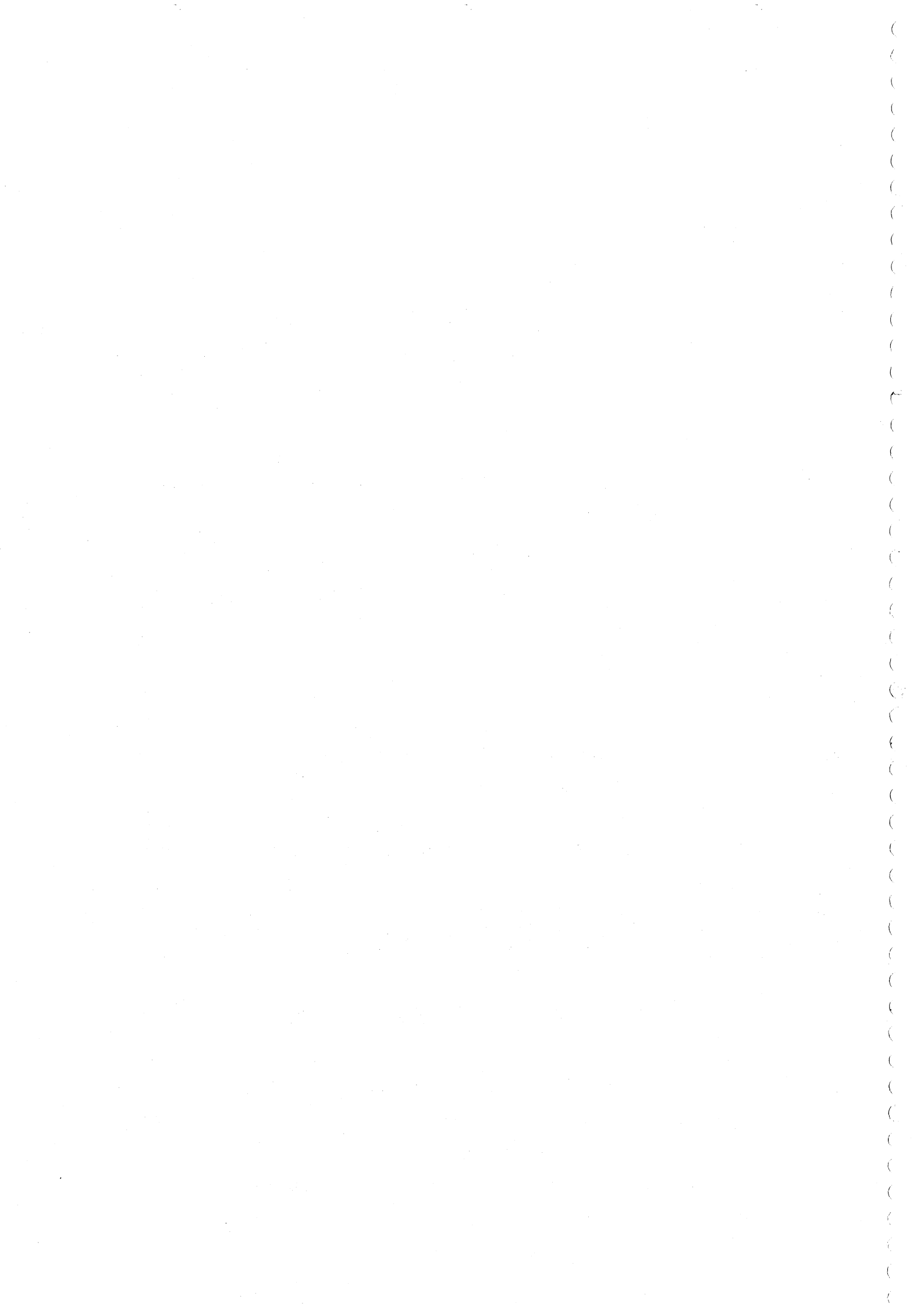
Maslach, C., Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd. Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Piñuel y Zabala (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Piñuel, I. (2001b). Mobbing. La lenta y silenciosa alternativa al despido. *AEDIPE*, 17, 19-55.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda*. Madrid: Aguilar. Pag 351 – 252.

Piñuel, I., Fidalgo, A.M., Oñate, A. y Ferreres, D. (2004). Dimensiones y factores del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Análisis comparativo con otros estudios europeos. Comunicación presentada a la VII European Conference on Psychological Assessment, Málaga.



Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(II), 35-62.

Piñuel, I. y Oñate, A. (2003). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Congreso Internacional Virtual: intangibles e interdisciplinariedad, 409-426.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid. Editorial Aguilar. España.

Piñuel, I. (2008). *Mobbing, el estado de la cuestión*. Gestión 2000.

Piñuel, I. (2004). *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Aguilar. ISBN.

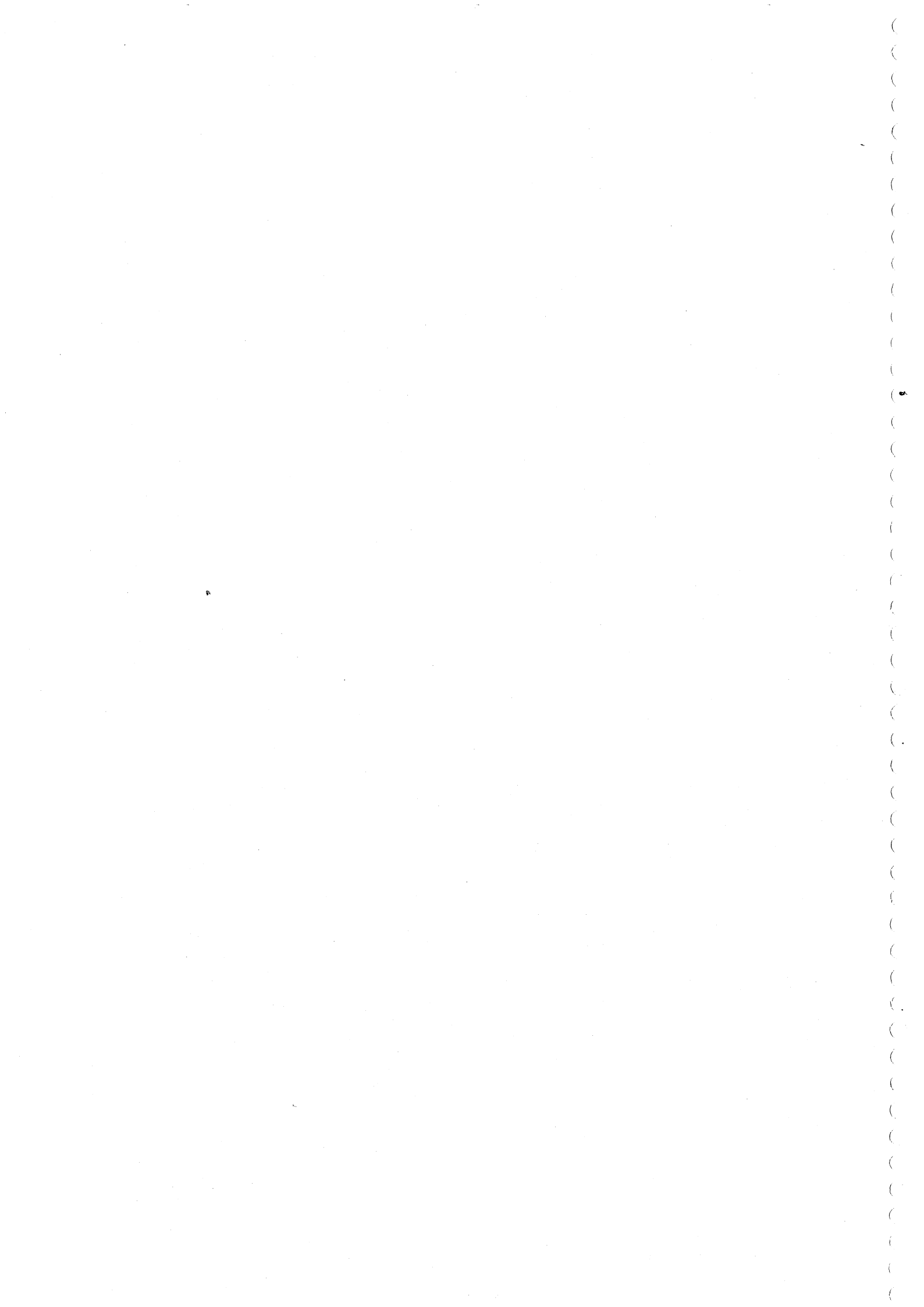
Terroni N, (2006) ¿Qué es el acoso Laboral o Mobbing? Algunas definiciones básicas. Material docente de la asignatura Psicología del Trabajo Facultad de Psicología, UAA.

Suarez, C (2009). Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo, pág. 19, 18.

Spinola, E (2012). *El acoso laboral*. Universidad Nacional de La Plata Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Unidad de Prensa Dirección General de Comunicación y Medios.

REVISTAS ELECTRONICAS Y DIRECCIONES WEB:

Almirall Hernández. (2008) Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Calzada de Bejucal km 7 ½, Apartado 9064, CP10900, Arroyo Naranjo, Ciudad de La Habana, Cuba. (e-mail: monape@infomed.sld.cu)



Afectación de la Dignidad Personal del Trabajador en la Relación Laboral. (Revista Mercado, red telework).

Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, (2007), acoso moral en el trabajo (2007). Hoja informativa 23: Acoso moral en el trabajo. (<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/23/es>).

Artazcoz Lazcano. L. (2004). Mobbing opinión. El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir. (Mobbing- OPINION. Com / mobbing. un)

Butterfield. W y Valverde. VIII.- El Mobbing en la Argentina. Fallo sobre Mobbing del Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro. Diario, El país (2010), España. (<http://www.Elpaís.com>)

European journal of work & organizational psychology, 1996, 5, 165-184 (Trad: Fco. Fuertes M., 2000)

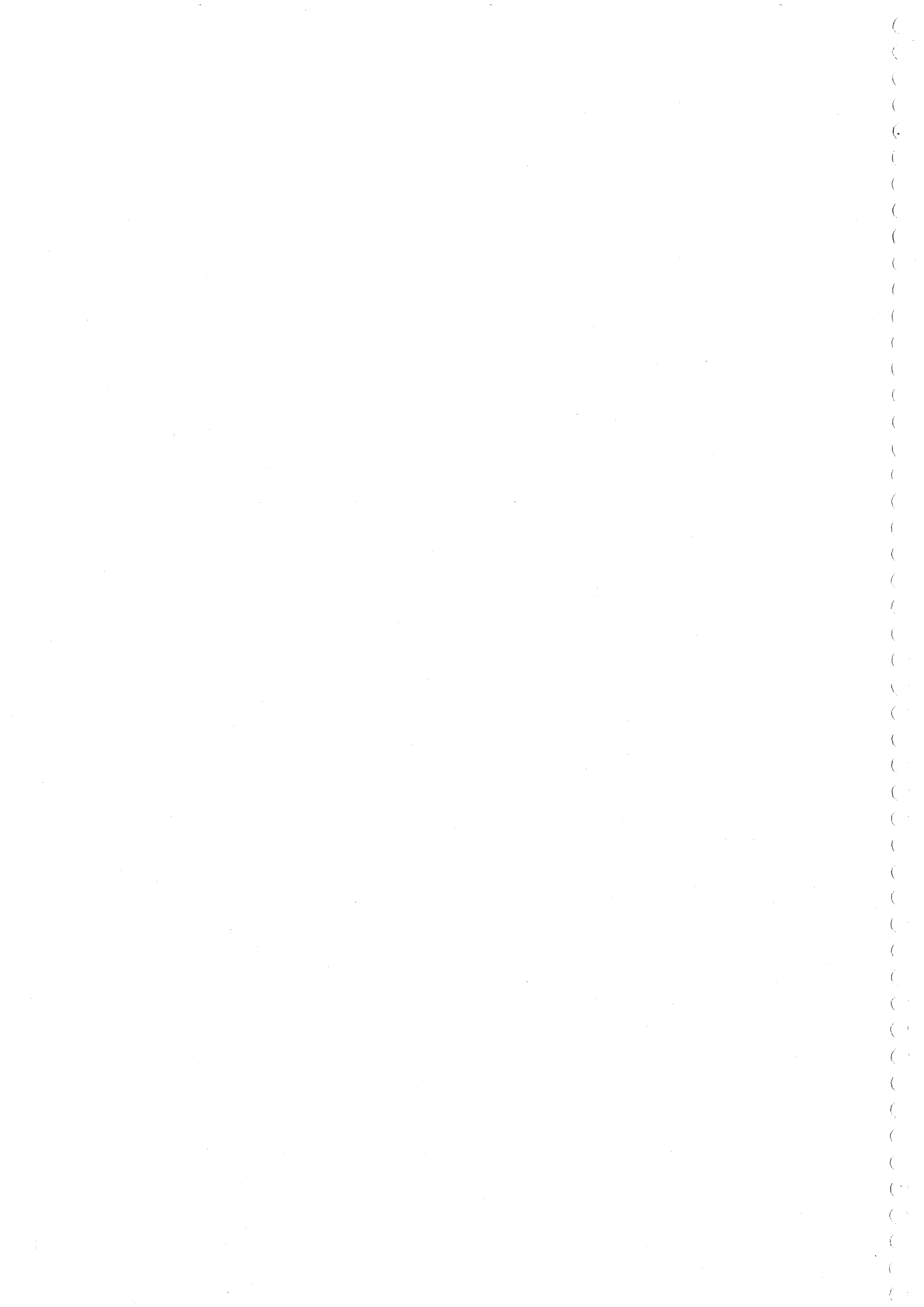
Fidalgo. A. y Piñuel. I (2004) La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Universidad de Oviedo y universidad de Alcalá. (www.Psicothema.com).

Gallo Sahelices S. (2006). Formas de prevenir el mobbing. (Infobae profesional).

González de Rivera, José Luis y Manuel Rodríguez-Abuin, "Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60", en el sitio (<http://www.Mobbing-OPINION.com>, 11 de febrero del 2005).

González de Rivera, José Luis, "Estigmatización. El maltrato Psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso", en el sitio (<http://www.Mobbing-OPINION.com>, 11 de febrero del 2005).

Informe especial mobbing (2006). La sombra del acoso laboral inquieta a las empresas. (Infobae profesional).



Inventario de acoso moral de Leymann (serie en Internet) [aprox. 4 páginas, 2008].

(<http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/inventario/index Htm>)

Muñoz. R. Osona. M, Domínguez M. Comeche. M (2009). Mobbing; una propuesta exploratoria de intervención. Universidad Nacional de educación a distancia. España. ([Http://www.ijpsy.com](http://www.ijpsy.com))

Organización Internacional del Trabajo. Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente Laboral (serie en Internet) [2008]. (<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>).

Leymann. H. (1992). Leymann inventory of psychological terror. Violen: Kariskrona. (<http://www.leymann.es>)

Leymann. H. tre mobbing encyclopeadea- internet- (<http://www.leymann.es>)

Organización Internacional del Trabajo. Programa de Seguridad y SALUD en el Trabajo y Ambiente Laboral (serie en Internet) [2008]. (<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>).

Peralta. C. (2004). Revista No 18: Psicología en Colombia. Título: El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica. 111-122. (res@uniandes.edu.Co)

Piñuel. I (2009). Liderazgo Zero. (<http://www.Liderazgozero.com>)

Piñuel. I (2008). Mi jefe es un psicópata. Porque la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder. Alienta ISBN 978 -84 -935 - 8273 -9/ (Wikipedia).

Rivera Gonzales (2005). El maltrato psicológico. Editorial S.L.U España libros. (www.mobbing.un)

Leymann. H. (1992). Leymann inventory of psychological terror. Violen: Kariskrona. (<http://www.leymann.es>)

Leymann. H. tre mobbing encyclopeadea- internet- (<http://www.leymann.es>)



López. C. Casi medio millón de trabajadores sobre todo mujeres sufren mobbing. Informe randstad. (Servi Jov. España).

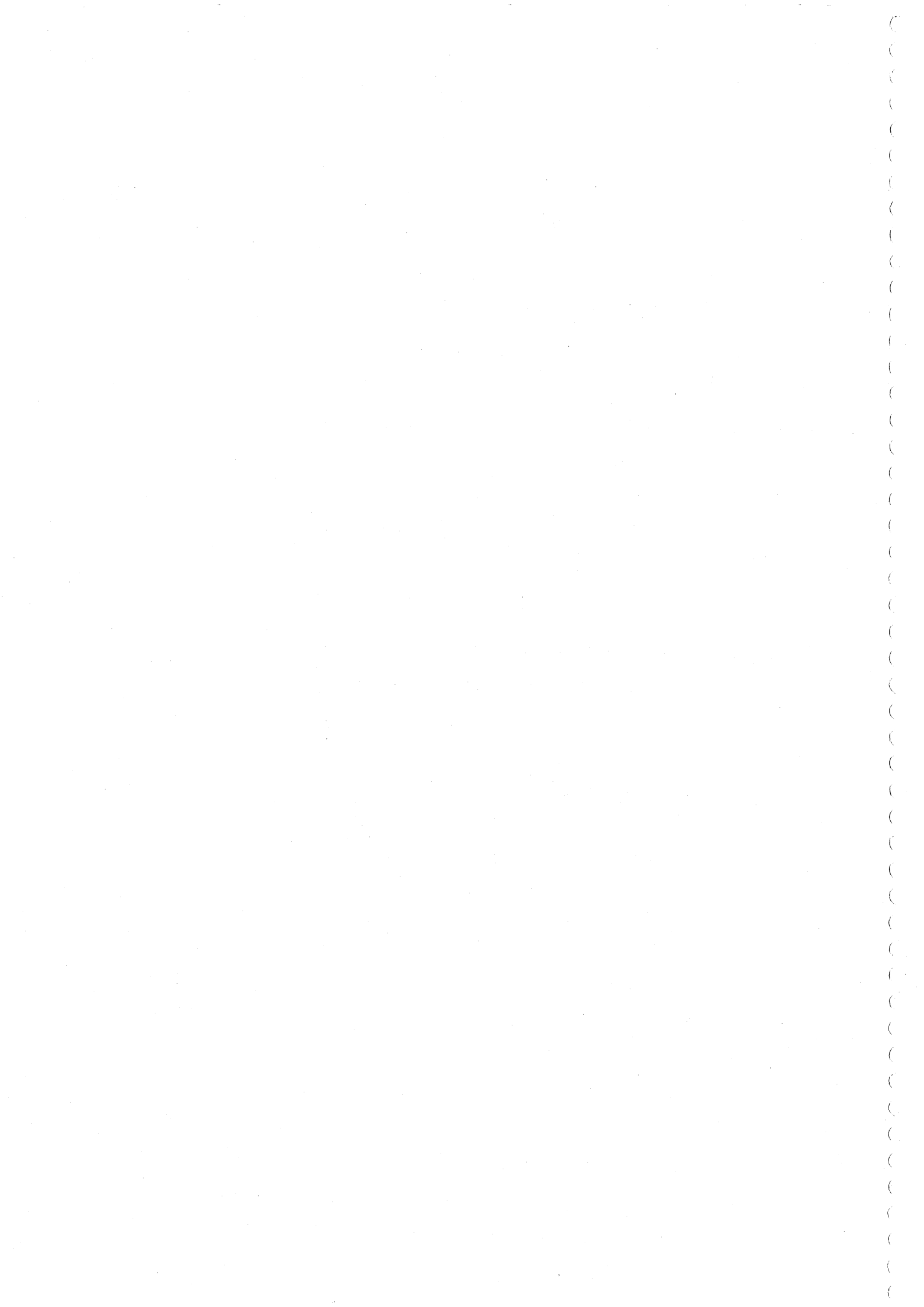
Retos en la salud mental del siglo XXI en atención primaria. Las formas de manifestación, (Wikipedia).

Sánchez Díaz, (2005). El mobbing un concepto y su contribución al estudio del trabajo y su organización. (www.acosomoral.Org/pdf)

Spinola. E. (2012) Universidad Nacional de La Plata Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. El acoso laboral. Unidad de Prensa Dirección General de Comunicación y Medios. (espinola72@gmail.com).

Torrente.P. (2001). Diagnóstico y prevención del mobbing: un estudio de caso, Jornades de Foment de la Investitigacio, universitat Jaume. pág. 3 y 6. ([www.uji. Es/bin/publ/edicions/jfi 13/15](http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi_13/15)).

Zoni. M y Olaz. F. Adaptación Argentina de la escala Cisneros para evaluar mobbing. Laboratorio de comportamiento interpersonal. Facultad de psicología. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. (e- mail: [fabianolaz @ cipco. com. ar](mailto:fabianolaz@cipco.com.ar)).



IX
ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE EL CONCEPTO DE MOBBING

Sexo: M _____ F _____ Edad: _____

¿Trabaja?: Si ----- No -----

Puesto de trabajo actual: _____

Experiencia en el mismo (años): _____

Año de cursada: _____ Fecha: _____

1) ¿Qué es el mobbing?

.....
.....

2) ¿Alguna vez escuchaste o leíste en algún medio de información (radio televisión o periódicos) alguna noticia sobre mobbing?.....

.....

3) ¿Alguna vez tuviste una experiencia de mobbing? Si o No, justifica tu respuesta.

.....
.....

4) ¿Conoces alguna situación que haya vivido alguna persona cercana a vos? Si o No, justifica tu respuesta.

.....

5) ¿Que es para vos el mobbing? Marca con una cruz (X) tu respuesta:

- Se refiere al acoso escolar y a toda forma de maltrato físico, verbal o psicológico que se produce entre escolares, de forma reiterada y a lo largo del tiempo, que suele tener lugar en el aula y en el patio de la escuela.

El agresor molesta a su víctima de distintas maneras, ante el silencio o la complicitad del resto de los compañeros

.....

- Consiste en el deliberado y continuado maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y a hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización

.....

- Es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas. Es decir que se produce un desajuste e intentos por parte del individuo, para adaptarse a la nueva situación

.....

-Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.....

- Todas las definiciones anteriores son correctas

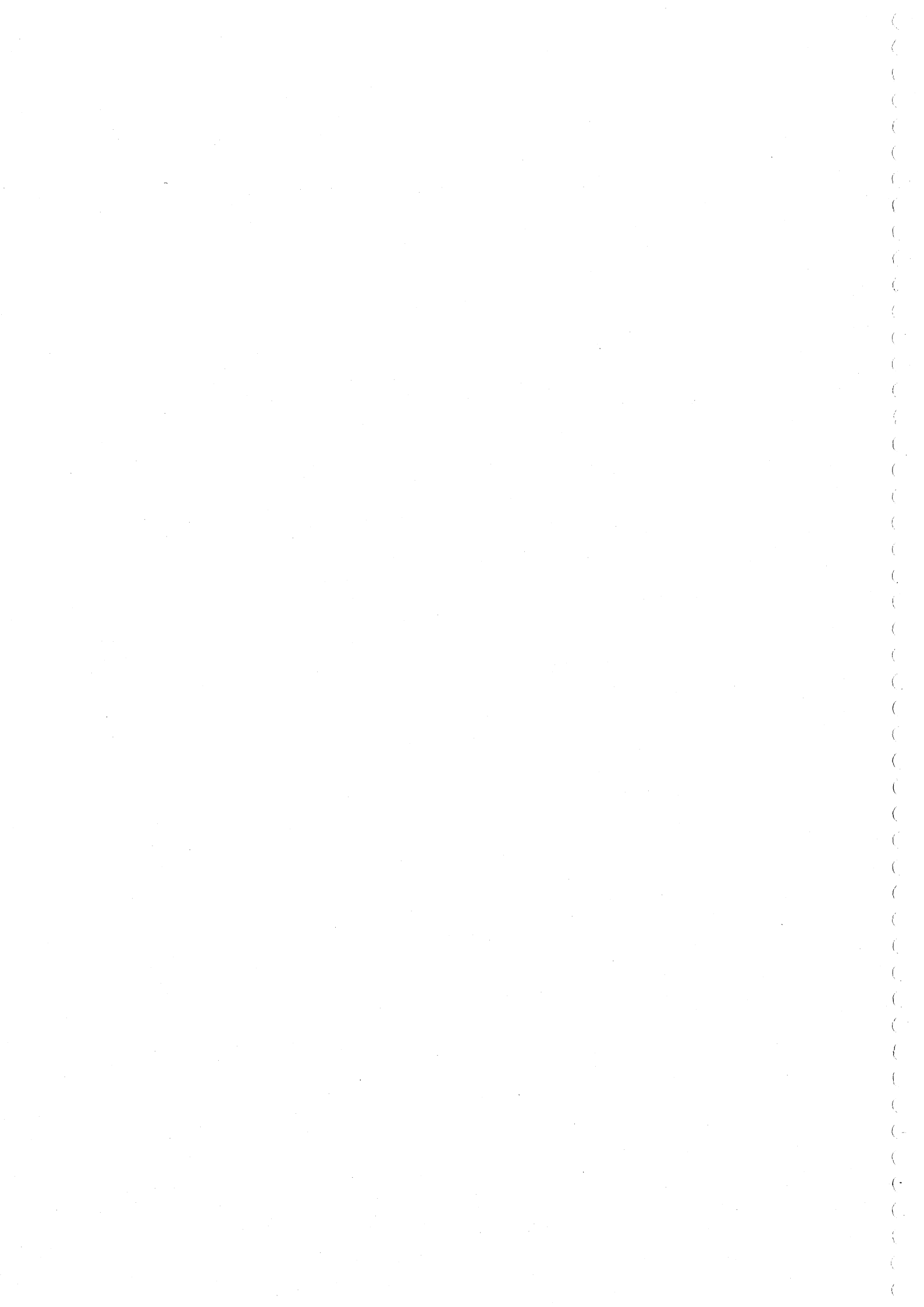
.....

A continuación hay una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que puedes haber recibido en forma directa en tu trabajo. Marca con una cruz (X) en los casilleros.

	Situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que puedes haber recibido en forma directa en tu trabajo	SI	NO
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.		
2	Le gritan o regañan en voz alta.		
3	Critican injustamente su trabajo.		
4	Prohíben a sus compañeros hablar con usted.		
5	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		
6	No consigue hablar con nadie, lo evitan.		
7	Le asignan –sin justificación- un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		
8	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		
9	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		
10	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo.		
11	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.		
12	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.		
	Situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que puedes haber		

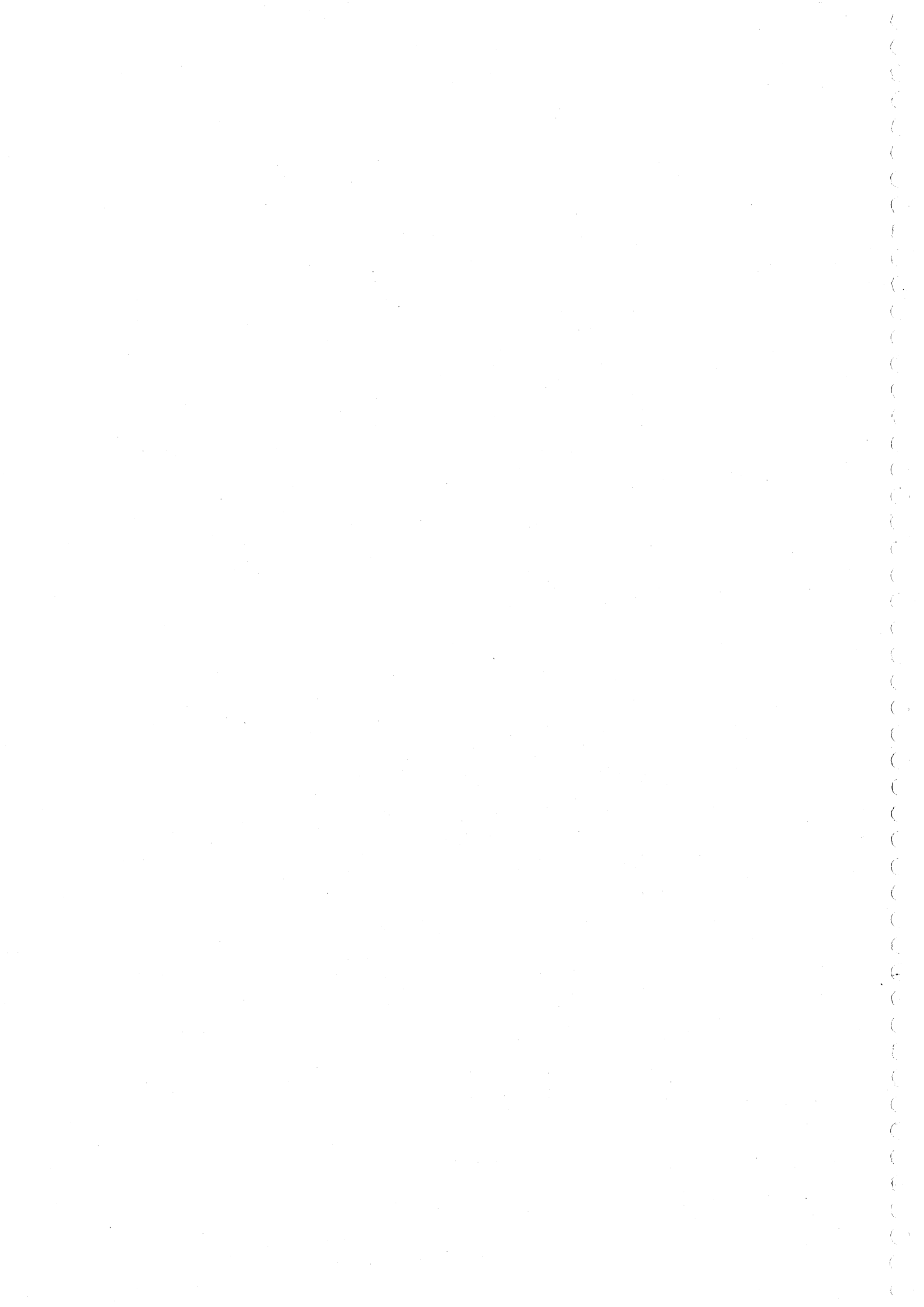


	<i>recibido en forma directa en tu trabajo.</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
13	Se le asigna un trabajo humillante.		
14	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes.		
15	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas.		
16	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.		
17	Lo obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.		
18	Critican su vida privada.		
19	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.		
20	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora).		



A continuación hay una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física. Marca en los casilleros alguna de las **situaciones en donde puedas reconocer que personas cercanas a vos sufrieron algún tipo de ellas**. Marca con una cruz (X) en los casilleros.

	Situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que puedas reconocer en donde personas cercanas a vos sufrieron algún tipo de ellas.	SI	NO
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.		
2	Le gritan o regañan en voz alta.		
3	Criticán injustamente su trabajo.		
4	Prohíben a sus compañeros hablar con usted.		
5	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		
6	No consiguen hablar con nadie, lo evitan.		
7	Le asignan –sin justificación- un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		
8	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		
9	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		
10	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo.		
11	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.		



	Situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que puedas reconocer en donde personas cercanas a vos sufrieron algún tipo de ellas.	SI	NO
12	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.		
13	Se le asigna un trabajo humillante.		
14	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes.		
15	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas.		
16	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.		
17	Lo obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.		
18	Critican su vida privada.		
19	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.		
20	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora).		

N° CLASIFICACION :	ADQUISICION :
	N° INVENTARIO :
	2.01374

