



XVIII Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría Interpsiquis 2017

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

Pinilla Santos B.E, Cobo Calvo L, De Frutos Guijarro J.J, Bañón González S.M, Rodríguez Criado N.

berta.eps@gmail.com

RESUMEN

El mobbing o acoso laboral es sin duda una de las grandes epidemias de nuestro tiempo, con importantes consecuencias no sólo a nivel personal por parte de aquellos que lo sufren, sino también con repercusiones de tipo social, laboral y sanitario.

En el presente trabajo se analizarán las claves acerca de dicho fenómeno y sus consecuencias psiquiátricas. Además, trataremos de aportar una visión de la situación actual en nuestro país, para lo cual se revisará la bibliografía, datos estadísticos y últimos casos que han sido publicados. En España se está dando mayor valor al problema del acoso laboral en los últimos años, siendo cada vez más frecuentes los casos publicados en prensa y la elaboración de protocolos en empresas en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral.

INTRODUCCIÓN

El término "mobbing" fue utilizado por primera vez por el psicólogo alemán Heinz Leymann en el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en 1990 como "El encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo", a partir de investigaciones realizadas en Suecia durante los años ochenta.

En 1996 el European Journal of Work and Organizational Psychology publicó un artículo de Leymann titulado "Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal ("Mobbing") en el Trabajo" en el que diferencia este término del "bullying" escolar, tratando el síndrome laboral adulto como una forma de destrucción más sofisticada y encubierta que actúa sobre el individuo como un potente agente estresor, proponiendo además en dicho artículo una definición más completa: "el psicoterror o Mobbing en la vida laboral conlleva a una comunicación hostil desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración en estas conductas hostiles, tal mal trato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social" (Leymann, 1996).

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

Desde entonces este fenómeno ha ido adquiriendo mayor importancia y difusión gracias a trabajos publicados posteriormente. Así, destacamos los trabajos de Marie-France Hirigoyen, psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta de familia especializada en la terapia del acoso moral o psicológico, que se publicaron en España bajo los títulos "El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana" en 1999 y "El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso", en 2001. En este último define el acoso moral en el trabajo como "toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo" y realiza una descripción exhaustiva de cómo se produce el fenómeno, sus protagonistas y consecuencias.

En septiembre de 2001 el profesor Iñiqui Piñuel, de la Universidad de Alcalá de Henares publica "«Mobbing». Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" trabajo en el que se refiere a este término como "el continuo y deliberado maltrato verbal y modal 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".

Gracias a estos y otros trabajos que ponen énfasis en la importancia del creciente fenómeno de mobbing, comenzaron a realizarse publicaciones en prensa extendiéndose el conocimiento a la población no científica que podría identificar así situaciones similares observadas en sus trabajos o incluso vividas en primera persona.

En España, comenzaron a solicitarse protocolos de actuación y medidas preventivas contra la violencia en el entorno laboral, enfocándose el problema desde múltiples perspectivas (psicológica, médica, social...), planteado la necesidad de una normativa que "resuelva" el problema desde el ámbito jurídico.

INCIDENCIA DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN ENTORNO LABORAL

Según una encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo publicada por La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2000, hasta 13 millones de trabajadores europeos habían sufrido acoso laboral con lo que una de cada cuatro personas estaría afectada. La OIT estableció la cifra de prevalencia en nuestro país en un 5% de supuestos de acoso laboral durante el último año dentro de la población activa española.

En España se realiza en 2001 la primera investigación monográfica sobre el mobbing, denominada Barómetro Cisneros, dirigida por el profesor Iñiqui Piñuel y Zabala, aplicando un cuestionario en una muestra de 1000 trabajadores en activo mayores de 18 años, pertenecientes a empresas y organismos públicos de diferentes categorías y niveles de formación. Este estudio se mostrarían cifras más elevadas de prevalencia que las previas. Así, el cuestionario Cisneros II (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) fue elaborado para sondear los índices de violencia en el entorno laboral y detectar conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el mobbing además de

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

resultados referentes a los daños sobre la salud física y psicológica estadísticamente más significativas entre sus víctimas.

Como resultados destacables de dicho estudio, cabe resaltar que 1 de cada 3 trabajadores en activo manifestaba haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral, realizados en mayor porcentaje por jefes o supervisores. Extrapolando datos, más del 16 % de la población activa (2,38 millones de trabajadores) manifestaría ser objeto de violencia psicológica o mobbing durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal, refiriendo a causa de dicho hostigamiento, secuelas sobre la salud en más de la mitad de las víctimas como dolores de espalda, dolores musculares o articulares, irritabilidad, bajo estado de ánimo o depresión, dolor de cabeza, alteraciones del sueño o dificultades para concentrarse, entre otras. Dentro de los comportamientos propios del mobbing que más frecuentemente refirieron las víctimas del mobbing encuestadas, fueron las siguientes:

- Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna o rebajar a la persona signándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales.
- Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.
- Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
- Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona.
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Restringir las probabilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.
- Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle invisible.
- Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando a la persona.
- Intentar desmoralizar o desanimar a la persona.
- Desestabilizar a la persona para "hacerla explotar".

Además, se ponía de manifiesto que sólo 1 de cada 3 víctimas de mobbing era capaz de hacer frente asertivamente al hostigamiento, mientras que el resto quedaban paralizadas ante la agresión. La reacción de los testigos de dicha agresión era mayoritariamente la de no hacer nada para apoyar a la víctima, siendo percibida esta falta de apoyo por la misma.

Posteriormente un nuevo estudio realizado por González-Trijueque y Graña Gómez (2009 y 2011), arroja nuevos datos de incidencia de acoso laboral en nuestro país. Realizado sobre una muestra de 2861 sujetos pertenecientes a la población activa española de ambos sexos (55,4 % mujeres y 44,6 % hombres) que respondieron el cuestionario específico NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - Revised), el 14% de habría sufrido situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo en los últimos 6 meses, hasta un 5.8% lo padecía de forma frecuente y hasta un declaraba 8.2% haber sufrido mobbing de forma ocasional.

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MOBBING

Las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no suelen ser personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. A menudo se trata personas escrupulosas, con un alto sentido de la moralidad y autoexigencia, centradas en el trabajo, con tendencia a la obsesividad, que desean ser impecables.

El acosador, por su parte, suele tratarse de una persona con tendencias psicopáticas, sin sentido de la culpabilidad o con perversión narcisista con un elevado concepto de sí mismo, que a menudo dan una buena imagen de sí mismos en un inicio, que se pueden presentar incluso como moralizadores o dando lecciones sobre rectitud.

“El objetivo del individuo perverso es acceder al poder o mantenerse en él, para lo cual utiliza cualquier medio, o bien ocultar su propia incompetencia. Para ello necesita desembarazarse de todo aquel que pueda significar un obstáculo para su ascensión, y de todo aquel que pueda ver con demasiada lucidez sus modos de obrar” (M. Hirigoyen)

El proceso habitualmente comienza con una seducción narcisista que busca la fascinación y la influencia sobre el otro, incluso favoreciendo a la futura víctima de alguna manera a fin de que se sienta en deuda.

Pronto comienza una fase de violencia manifiesta. Suele tratarse una violencia exclusivamente psíquica, siendo excepcional la agresión física. Desacredita y humilla a la víctima de forma verbal o utilizando lenguajes doble vinculante en el que el lenguaje no verbal puede resultar contradictorio y desconcertante, conduciéndole a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas. Mediante este proceso insidioso de descalificación, la víctima perderá su confianza en sí misma pudiendo llegar incluso a dar la razón al agresor acerca de su nulidad o incapacidad. Cuando la víctima es capaz de reaccionar o intenta rebelarse, comienza una fase de hostilidad declarada creándose un círculo de agresión e indefensión.

En general, los observadores externos no suelen percibir el dominio y los comportamientos “desequilibrados” de la víctima pueden hacer que sea juzgada negativamente por el círculo de allegados, lo que amplificará el efecto de las estrategias puestas en marcha para deteriorar su imagen y aislar a la misma frente al grupo.

CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS DEL MOBBING

Como hemos visto previamente, este hostigamiento laboral puede conducir a trastornos tanto a nivel psicológico como somático. Es esta situación la víctima va encontrando cada vez más empobrecidas sus capacidades, su vitalidad y espontaneidad, unido a una fuerte reacción de estrés, que podrá derivar en lesiones de carácter psiquiátrico.

Leymann determina el Trastorno por Estrés y el Trastorno por Ansiedad Generalizada como cuadros psiquiátricos hacia los cuales pueden conducir los efectos ocasionados por el mobbing en un principio. Sin embargo, debido al mantenimiento de esta situación de forma prolongada o a una agresión de gran magnitud, puede dar lugar a cuadros más graves tales con trastornos depresivos, cuadros paranoides o incluso el suicidio.

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

Piñuel ha propuesto el "Síndrome de Estrés por Coacción Continuada" (SECC) que comparte características con el Trastorno de Estrés Postraumático, para referirse a la patología que presentan las personas que sufren hostigamiento psicológico. Lo describe como una reacción al estrés o amenaza mantenida en la que puede aparecer sintomatología consistente en pesadillas o insomnio, síntomas afectivos de semiología depresiva como la anhedonia, melancolía o aislamiento social, irritabilidad, afectación de la capacidad de concentración, fatiga.

En general las víctimas experimentan cuadros de ansiedad, estado de ánimo bajo, sentimientos de fracaso y frustración, baja autoestima, irritabilidad, insomnio, fallos de memoria o de la capacidad de concentración, lo que merma más su capacidad para el trabajo y acentúa su inseguridad. Además, esta situación puede conducir a consumo de drogas o alcohol. El suicidio se presenta hasta en un 10% de las víctimas de mobbing.

SITUACIÓN ACTUAL EN ESPAÑA

Lo más importante será detectar la agresión para poder abordar desde distintos puntos el problema. Así, a nivel judicial es importante saber que tiene derecho a ejercer acciones legales para defender sus derechos como trabajador y su integridad como persona.

La Constitución Española reconoce como derecho fundamental «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1)

A nivel de legislación laboral habrá normativa al respecto. Así se recogen diferentes artículos aplicables al acoso moral en el Estatuto de los Trabajadores o en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que regula en los artículos los derechos de protección a los trabajadores. El empresario responde no sólo en aquellos casos en los que sea sujeto activo de una conducta de acoso moral sino también en los supuestos en los que, teniendo conocimiento de una situación de acoso por parte de un tercero, sea subordinado o compañero del trabajador acosado, no adopte las medidas pertinentes para hacer cesar dicha conducta.

El acoso laboral también está tipificado en el Código Penal como un delito de torturas y contra la integridad moral. Según la legislación Penal, y a raíz de la reforma operada por la Ley Orgánica de 22 de junio de 2010 por la que se modificó el Código Penal, se tipificó en el art.173.1 el delito de acoso laboral, que dispone: «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre,

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». En una ampliación del artículo 173, se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

A pesar de estas consideraciones legales, son escasas las sentencias condenatorias en el ámbito penal. En respuesta a esta desprotección, se han creado múltiples asociaciones para asesorar y apoyar a las víctimas de mobbing.

CONCLUSIONES

A pesar de estas consideraciones legales anteriormente expuestas, a día de hoy son escasas las sentencias condenatorias en el ámbito penal. Largo es el camino todavía por recorrer en este aspecto. En respuesta a esta desprotección, se han creado múltiples asociaciones para asesorar y apoyar a las víctimas de mobbing.

Además de buscar el apoyo y protección en la jurisprudencia, debido a las múltiples consecuencias a nivel psíquico y físico que derivan del daño sufrido, también deberían buscar la ayuda de profesionales de la salud.

Con frecuencia el médico tiende a deshacerse de este paciente tan "inconveniente" o "molesto". Como responsables de la salud, no debemos caer en infravalorar las consecuencias derivadas de una situación de acoso laboral. Así, tanto los profesionales tanto de Atención Primaria como los de Psiquiatría o Psicología deben prestar especial atención a las consecuencias o lesiones psíquicas y físicas que las situaciones de acoso laboral producen en sus víctimas, poniendo a su disposición su conocimiento y herramientas terapéuticas con el fin de paliar o aliviar el malestar y evitar aumentar con ello la sensación de desprotección y falta de apoyo que padecen.

BIBLIOGRAFÍA

1. Leymann Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. (1996). [Fuertes, F. (traducción)]. 5, 165-184.
2. Hirigoyen, Marie-France. *El acoso moral*. Ed. Paidós. 1999.
3. Piñuel, I. *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander, Sal Terrae. 2001.
4. Iñaki Piñuel y Zabala. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Resultados del Barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral*. *Lan Harremanak/7* (2002-II) (35-62).
5. -Margarita Martín y Sofía Pérez de Guzmán. *El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno*. *Cuadernos de Relaciones Laborales* Vol. 20 Núm. 2 (2002) 271-302. ISSN: 1131-8635

EL MOBBING Y SUS CONSECUENCIAS PSIQUIÁTRICAS. SITUACIÓN ACTUAL

6. González Trijueque D, Graña Gómez JL. El Acoso psicológico en el lugar del trabajo: prevalencia y análisis descriptivo de una muestra multiocupacional. *Psicotema* 2009. Vol. 21, nº2: 288-93.
7. González Trijueque D, Tejero Acevedo R. El mobbing o acoso psicológico en el lugar del trabajo (I): Aproximación conceptual y características generales. En: Delgado Bueno S, Vicente-Herrero T, Bandrés Moya F, coordinadores. *Tratado de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Derecho Sanitario y Medicina Legal del Trabajo*. Vol. 2. Barcelona: Editorial Bosh, S. A; 2011; p. 269-313.
8. Martínez León M,¹ Irurtia Muñiz MJ², Camino Martínez León C¹, Torres Martín H¹, Queipo Burón D¹. El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, Nº 3. Abril-junio, 2012. ISSN 2174-9019.
9. Boletín Oficial del Estado. Núm. 130. Miércoles 11 de junio de 2011. Sec I. Pág. 53956.