



Peritatge Social del Mobbing

Per Marina Parés Soliva (*)

"En els perversos les decepcions produeixen ira o ressentiment, i un desig de venjança. Quan un pervers percep una ferida narcisista (una derrota o una repulsa), sent un desig il·limitat d'obtenir una revenja. No és un reacció passatgera, sinó d'un rancor inflexible ". Hirigoyen.

Introducció

En els últims anys s'ha observat un augment en el nombre de denúncies per assetjament moral a la feina, també conegut amb l'anglicisme mobbing. Una de les grans dificultats en els processos judicials per mobbing consisteix en la dificultat de poder disposar de proves directes, de manera que els informes pericials s'han convertit en una eina útil per la seva indiscutible valor probatori. La dificultat de disposar de proves directes està motivada per tres causes, perquè l'assetjament és un mecanisme subtil, envoltant i enganyós, perquè l'assetjador nega l'exercici de la violència i perquè pretén encobrir un frau, a manera de boira o manera per despistar i desviar l'atenció. El propòsit de la present ponència és analitzar el procés de peritatge en l'assetjament moral a la feina i aportar pautes útils que permetin concloure que estem davant d'una dinàmica d'exclusió i estigmatització d'un treballador, i la finalitat última, tan sols aportarà benefici a l'instigador, a costa de perjudicar l'organització i als seus empleats.

El Peritatge del Mobbing

- Procés judicial: dificultat de disposar de proves directes per:
- A) Mecanisme subtil, envoltant i enganyós.
- B) Es nega l'exercici de la violència
- C) encobreix un frau

Ja hem comentat que una de les grans dificultats en els processos judicials per mobbing consisteix en la dificultat de poder disposar de proves directes i a més ens trobem que hi ha multitud de definicions sobre el fenomen de l'assetjament psicològic en virtut de les diferents disciplines del saber humà que podrien complicar el panorama; per això abans d'entrar en el peritatge del mobbing hem d'aclarir uns conceptes bàsics, el primer és que

haurem basar-nos en una definició judicial del mobbing i el segon que haurem de comptar amb tres tipus de peritatges per poder fer un bon diagnòstic diferencial i arribar a estar segurs que estem davant d'una situació d'assetjament laboral i no davant d'altres situacions laborals.

A manera de resum les tres dificultats per determinar un cas de mobbing són:

Primera Dificultat. L'existència de multitud de definicions, i anem a superar aquest escull basant-nos en una definició jurídica d'assetjament moral a la feina.

Segona Dificultat: Evitar la confusió amb altres patologies laborals, per a això és necessari:

A) No confondre les proves específiques de mobbing amb les proves completaries (tipus d'organització i mal a la víctima)

B) Fer un bon diagnòstic diferencial

Tercera Dificultat: consisteix a poder distingir els diversos enganys al voltant de el fenomen de l'assetjament psicològic, i per a això caldrà saber distingir una situació veritable d'assetjament de:

A) El Fals Mobbing (quan l'assetjador es fa passar per víctima)

B) Patologies Mentals (paranoia)

C) Simuladors Conscients

Definició jurídica de Mobbing

Pel que fa a les definicions del fenomen ens agrada especialment la definició judicial del mobbing realitzada pel magistrat don Ramón Gimeno Lahoz a la 1a Jornada d'Anàlisi Integral del Mobbing a Girona. Novembre 2005 a on va definir l'assetjament moral a la feina com "la pressió laboral tendenciosa encaminada a l'auto eliminació de 'treballador". En funció d'aquesta definició l'informe de peritatge del mobbing haurà de poder determinar que estem davant d'aquest tipus de pressió, és a dir que s'exerceix una fustigació en el lloc de treball cap a un treballador amb la intenció de causar-li dany o perjudicar i la finalitat és que es cansi i desaparegui de l'entorn laboral. Hi ha diferents manifestacions de l'exclusió, des d'una baixa laboral, un trasllat de departament, un acomiadament voluntari o qualsevol forma d'allunyar-se la situació.

Sobre la multitud de definicions (psicològiques, psiquiàtriques, antropològiques, socials ...)

- Basar-nos en una definició judicial
- Apostem per "Pressió laboral tendenciosa encaminada a l'auto-exclusió del treballador" de R. Gimeno Lahoz (2005).

Les Proves Complementàries

Sens dubte, per diagnosticar un cas de mobbing, hi ha altres proves complementàries que ajudaran a donar força al dictamen pericial entre elles cal destacar: el dany a la víctima i el tipus d'organització de la feina. Tot i que el dany a la víctima, per si sol, no podrà definir si hi va haver o no assetjament ja que l'únic que pot determinar són les seqüeles individuals de l'assetjament pel que servirà per a la taxació de el dany però no per al dictamen; atès que les lesions a la víctima dependran més de la resistència personal de cada individu que de la fustigació rebut. En algunes situacions ens podem trobar amb assetjaments de baixa intensitat però amb greus seqüeles en la víctima davant d'altres casos de mobbing amb un nivell molt alt de fustigació i poca repercussió en la salut de treballador.

El mateix cal dir del tipus d'organització de la feina, hi haurà situacions en què es presentin tots i cada un dels errors organitzacionals que podrien donar lloc a un context que facilités l'emergència de l'assetjament laboral però que no existís cap acció hostigant cap treballador; i també ens podem trobar amb la situació contrària és a dir amb organitzacions de la feina que malgrat la seva bones pràctiques internes no han pogut impedir l'emergència de l'assetjament. Per això afirmem que el tipus d'organització de la feina no és determinant de l'emergència de l'assetjament encara que si ho va a ser de l'evolució que aquest assetjament pugui tenir.

Diagnòstic Diferencial

Anem a veure un aspecte rellevant i fonamental a l'hora de valorar l'existència d'assetjament psicològic en el context legal, consistent en la realització d'un adequat diagnòstic diferencial respecte a altres fenòmens laborals; els quals, encara que similars

en el context d'aparició i la simptomatologia són radicalment diferents quant al seu origen, i repercussions legals. Per tant és molt important saber el que no és mobbing, concretament, seguint a Hirigoyen, haurem de distingir l'assetjament moral de l'estrès laboral, del burnout, dels conflictes laborals i de les exigències professionals. :

- Estrès laboral: S'entén per estrès la "resposta fisiològica, psicològica i de comportament d'un individu que intenta adaptar-se i ajustar-se a pressions internes i externes". En aquest context; l'estrès laboral és propiciat, entre altres situacions, per les exigències laborals, la sobrecàrrega de treball, la competitivitat o les responsabilitats. Quan aquestes condicions laborals sobrepassen les capacitats d'afrontament dels individus, poden aparèixer tot un seguit d'alteracions psicològiques i físiques. Sovint els seus símptomes poden ser confosos amb l'estrès posttraumàtic d'una víctima de mobbing.

- Burnout: Aquest fenomen laboral és definit com "una síndrome d'esgotament emocional, despersonalització i baixa realització personal, que pot ocórrer entre individus que treballen amb persones". El fenomen del "burnout", també pot constituir una seqüela associada al mobbing (saturació emocional i anímica; distanciament emocional i pèrdua de la motivació pel treball exercit).

- Els conflictes laborals: En un conflicte exclusivament laboral, es produeix una discrepància explícita després de la qual, un cop solucionada, la relació laboral torna a la normalitat, a diferència del que passa en la fase de conflicte de l'assetjament moral en on el conflicte es converteix en el motiu explicitat de l'assetjament.

- Les exigències professionals: Finalment, l'assetjament ha de distingir-se de les decisions legítimes que concerneixen a l'organització de la feina (crítiques constructives, avaluacions explícites de la feina exercit, els canvis de lloc sempre que siguin conformes a el contracte de treball).

Les característiques fonamentals que diferencien aquestes patologies laborals de l'assetjament en el lloc de treball són dos: la tendenciositat, és a dir el desig de fer mal, i l'encobriment. En les situacions laborals descrites anteriorment no existeix intencionalitat de causar dany a una víctima concreta, sinó que pot afectar per igual als diferents treballadors d'una empresa i tampoc hi ha ocultació ja que els problemes o

queixes són explícites. En canvi en els supòsits d'assetjament moral no hi ha un conflicte explícit, desenvolupant-se sota l'aparença de normalitat sense que ningú, excepte la víctima i l'agressor, se n'adonin.

Distingir els diversos Enganys

En tot procés judicial, la recerca de la veritat és un dels seus fins, per això la reconstrucció dels fets a través del testimoni esdevé una part important. Parlar de la mentida en aquest context implica detectar la falsedat d'aquest testimoni. En les falses acusacions el contingut del discurs pot ser exacte o erroni, però dins d'un contingut erroni pot succeir que el subjecte crea realment el que diu perquè ho té per cert o pot ser que el subjecte, conscient del que inautèntic del seu discurs, intenti que aquest resulti veraç. Tot i que en ambdós llocs el discurs és erroni, al primer hi ha una manca de la intenció d'engany. Les falses acusacions de mobbing, per tant, estaran promogudes per dos tipus de subjectes; d'una banda per aquelles persones afectades per un trastorn mental (paranoia) i d'altra per persones que promouen el frau. En aquest últim cas el frau té lloc a través de la manipulació i els subjectes que els promouen poden ser tant assetjadors encoberts com típics simuladors a la recerca d'un guany econòmic. La personalitat paranoide és un trastorn de personalitat que defineix característiques comunes amb els assetjadors que es fan passar per víctimes, ja que apareixen com a signes fonamentals la desconfiança, la psicorigidesa, l'escassa capacitat d'autocrítica, l'egocentrisme, i la necessitat d'adulació. Tant uns com els altres són persones que alberguen rancors i de notable agressivitat, en uns casos detectada i en altres projectada. Encara que ningú nega que hi ha un rerefons anòmal o patològic en aquell que busca per la via de les falses acusacions, venjança, utilitat, rescabament, notorietat, diversió, tal afirmació no pot generalitzar-se, ja que hi ha tot un grup de subjectes que per diferents motius presenten una sola característica en comú: la de presentar una voluntat conscient de frau.

La figura del fals mobbing ha de ser entesa com a fals-positiu en el sentit que, sovint, es tracta d'un assetjador de secret que no es percep a si mateix com a tal i que, conscient o inconscientment, es presenta com a víctima d'assetjament i això és així donada la tendència de l'assetjador de fer-se passar per víctima quan és descobert.

Atès que en el mobbing ha una tendenciositat, una finalitat immoral, arribar a aconseguir desemmascarar l'assetjador mitjançant les proves que ell mateix ens facilita, és a dir les seves pròpies paraules, pot arribar a impedir que el treballador designat com

a víctima sigui exclòs del món laboral; per tant, detectar a l'assetjador principal a més de proporcionar-nos els elements necessaris per fer front a la violència també pot ser un mètode eficaç per detectar els falsos positius que tant estan perjudicant a les veritables víctimes. Sabem que per poder fustigar a un altre ésser humà l'assetjador haurà d'exercir dos tipus de manipulacions, una dirigida a l'entorn de la víctima i una altra dirigida cap a la persona assetjada. Per al assetjador a la manipulació dirigida a l'entorn té com a finalitat convertir-lo en el seu aliat, ja sigui perquè col·labori en la fustigació o bé perquè no faci evident que és obvi i per això l'única cosa que li demana l'assetjador és que no faci res. L'entorn que no fa res es converteix en col·laborador tàcit de l'assetjament. La manipulació del llenguatge dirigida a la víctima té com a objectiu danyar-la i desestabilitzar-la. La comprensió de la manipulació del llenguatge (discurs) de l'assetjador es realitza a través de l'estudi de quatre paràmetres, a saber: els termes utilitzats, els esquemes mentals, els plantejaments estratègics i els procediments estratègics, i en tots ells hi ha unes claus. Aquestes claus són la detecció de l'ús de les paraules talismà, dels falsos dilemes, de la contradicció i de la incongruència, així com la maledicència com un dels procediments preferits per un assetjador.

Definim la incongruència com la falta de lògica o a la lògica desconcertant i definim com a contradicció a el conjunt de fal·làcies, és a dir als arguments falsos que propaga el manipulador, que inclouen les insinuacions i els malentesos. La contradicció la trobem en el discurs i la incongruència en el raonament.

La manipulació de el llenguatge és una eina pròpia de l'assetjador psicològic, ja que pretén amagar l'exercici de la violència i al mateix temps utilitza informació privilegiada per fer mal.

Anem a aproximar-nos a la comprensió de la manipulació del llenguatge a través de l'estudi de:

- 1- *Els termes utilitzats (ús paraules "talismà")*
- 2 - *Els esquemes mentals (ús del fals dilema)*
- 3 - *Els plantejaments estratègics (contradicció i incongruència)*
- 4 - *Els procediments estratègics (maledicència i no atacar de front)*

En el fals mobbing el tipus de comunicació és paradoxal, és a dir manipulant el llenguatge; en canvi una veritable víctima amb un mobbing autèntic es comunica a

través d'un discurs genuí i veraç. El coneixement d'aquestes claus ens proporciona certa immunitat enfront de la manipulació. Ser menys vulnerables ens permetrà diferenciar a l'assetjador de la víctima. La desacreditació de la víctima sempre proporcionarà un guany per l'instigador de l'assetjament; el benefici que l'assetjador adquirirà amb el descrèdit de la víctima no ho podria aconseguir sense la utilització de la fustigació; per tant la manipulació és el tema clau per determinar el fals mobbing de l'autèntic mobbing.

Diagnòstic

En virtut de la dificultat d'obtenir proves directes de l'assetjament, serà necessari arribar a el dictamen de l'existència d'aquest a través dels informes pericials. Com el perit no pot confiar en la indicació d'un sol signe, precisament per la transcendència de la vostra opinió, valorar tant el dany a la víctima com el tipus d'organització de la feina aportarà dades i informacions complementàries que serviran per avalar o per contradir el primer diagnòstic. Per tant en el peritatge del mobbing tindrem dos objectius de perícia, el primer serà determinar l'existència o no d'un cas d'assetjament laboral i el segon consistirà a determinar l'afectació sobre la salut de la víctima i la seva relació amb les condicions laborals. Així els objectius de la perícia les primer fer un diagnòstic i respondre a la pregunta ¿és o no és mobbing? i segon saber les conseqüències sobre la víctima, mitjançant la taxació de el dany. A causa de la seva complexitat seran necessaris tres tipus de peritatge. Els tres tipus de pericials necessaris per poder determinar un cas d'assetjament laboral seran: la perícia mèdica, la perícia psicològica i la perícia social. La perícia mèdica determinarà el grau d'afectació sobre la salut de 'treballador, bàsicament a través de la constatació dels símptomes físics de les alteracions psicosomàtiques i de les seqüeles. La perícia psicològica serà útil per a determinar les alteracions sobre la salut emocional del treballador així com el context organitzacional on va emergir l'assetjament. En canvi la perícia social serà la base determinant de la diagnosi de mobbing, atès que l'assetjament moral a la feina és un fenomen social podrà ser diagnosticat mitjançant paràmetres socials, com ara l'existència de comportaments hostigantes, el tipus d'assetjament de què es tracta i la fase actual d'aquest.

PERITATGE DEL MOBBING

Té 2 objectius: 1) Diagnosticar si és mobbing o no ho és

2) Taxar el dany a la víctima

Farem servir 3 tipus de perícia:

- 1) perícia mèdica (síntomes físics de les alteracions psicossomàtiques)
- 2) perícia psicològica (alteració emocional del treballador i anàlisi del context laboral)
- 3) perícia social (determinant per basar-se en els paràmetres socials).

Peritatge Social del Mobbing

La perícia social és un informe on es realitza un estudi objectiu, detallat i fonamentat, sobre els aspectes de el problema que es presenten a la demanda judicial. En els casos d'una situació d'assetjament laboral o mobbing caldrà demostrar que han existit comportaments de pressió laboral tendenciosa. La metodologia de peritatge social es basa en l'entrevista pericial com a tècnica bàsica, per tant el treballador social com a pèrit ha de poder determinar el tipus d'assetjament davant el qual estem i la fase actual d'evolució del procés hostigant mitjançant proves i indicis. Les proves podran ser testificals, escrites o mitjançant enregistraments. Quan pugui anar acompanyada de l'entrevista a altres treballadors del departament implicat podrem comptar amb una evidència contrastable. Així per poder determinar que hi ha hagut pressió laboral tendenciosa encaminada a l'auto-exclusió d'un treballador hem de provar que la pressió ha estat exercida especialment en contra d'un treballador en concret a diferència de la resta de companys. Si bé és veritat que per poder determinar que hi ha assetjament laboral no hem de provar la finalitat conscient per part de l'empresa que el treballador s'ha auto exclògui és a dir que abandoni el seu treball; ara bé, la constatació del desig empresarial, mitjançant verbalització o qualsevol altre mitjà, que el treballador es vagi voluntàriament de l'empresa amb pèrdues de drets socials, si és un element de pes en l'anàlisi de la situació. Hem de tenir present que no sempre l'assetjador, sobretot en les primeres fases de l'assetjament, és conscient del seu desig de desempallegar-se de la víctima ja que de vegades en un primer moment el que es desitja és fer callar la víctima per impedir que expliqui cosa que l'assetjador no desitja que se sàpiga; és en un estadi

posterior quan s'adona que no podrà aconseguir la submissió de la víctima el que motivarà que vulgui desempallegar d'ella. El peritatge social del mobbing podrà determinar l'existència d'un cas de mobbing, mitjançant tres passos, el primer pas consistirà en llistar i detallar diverses de les conductes d'assetjament, el segon pas consistirà en la determinació del tipus d'assetjament i el tercer en provar la fase en què està la víctima.

1-Primer pas: Conductes de Mobbing

Després d'haver descrit el concepte d'assetjament moral és necessari conèixer que conductes són susceptibles de emmarcar-se en aquest concepte i per a això ens basarem en les conductes de mobbing descrites per Zapf, Knorz i Kulla, el 1996, agrupades en set blocs: mesures organitzacionals, aïllament social, vida privada, violència física, actituds, agressions verbals, i rumors, en concret són:

ATACS A LA VÍCTIMA AMB MESURES ORGANITZACIONALS

- *El superior restringeix a la persona les possibilitats de parlar*
- *Canviar la ubicació d'una persona separant dels seus companys*
- *És prohibit als companys que parlin a una persona determinada*
- *Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència*
- *Jutjar l'acompliment d'una persona de manera ofensiva*
- *Qüestionar les decisions d'una persona*
- *No assignar tasques a una persona*
- *Assignar tasques sense sentit*
- *Assignar a una persona tasques molt per sota de les seves capacitats*
- *Assignar tasques degradants*

ATACS A les RELACIONS SOCIALS DE LA VÍCTIMA AMB AÏLLAMENT SOCIAL

- *Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona*
- *Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos*
- *Refusar la comunicació amb una persona a través de no comunicar-se directament amb ella*
- *No dirigir la paraula a una persona*
- *Tractar a una persona com si no existís*

ATACS A LA VIDA PRIVADA DE L'VÍCTIMA

- *Crítiques permanents a la vida privada d'una persona*
- *Terror telefònic*
- *Fer semblar estúpida a una persona*
- *Donar a entendre que una persona té problemes psicològics*
- *Mofar de les discapacitats d'una persona*
- *Imitar els gestos, veus ... d'una persona*
- *Mofar de la vida privada d'una persona*

VIOLÈNCIA FÍSICA

- *Ofertes sexuals, violència sexual*
- *Amenaces de violència física*
- *Ús de violència menor*
- *Maltractament físic*

ATACS A LES ACTITUDS DE LA VÍCTIMA

- *Atacs a les actituds i creences polítiques*
- *Atacs a les actituds i creences religioses*
- *Mofar de la nacionalitat de la víctima*

AGRESSIONS VERBALS

- *Cridar o insultar*
- *Crítiques permanents de la feina de la persona*
- *Amenaces verbals*

RUMORS

- *Parlar malament de la persona a la seva esquena*
- *Difusió de rumors*

2- Segon pas: Tipus d'Assetjament Laboral

La classificació en funció dels objectius ens proporcionarà els següents quatre tipus d'assetjaments: estratègic, de direcció, pervers i disciplinari.

1 ° - L'Assetjament Estratègic.

És l'assetjament de l'estafa o frau per excel·lència. Es tracta d'un assetjament "institucional" perquè forma part de l'estratègia de l'empresa que tendeix als "acomiadaments" evitant pagar indemnitzacions, els directius s'aprofiten de les fusions realitzades per anar estalviant de el pla social, i aquest mètode permet a les empreses poc escrupoloses embutxacar les nombroses ajudes a l'ocupació, que hi ha als països de la Unió Europea, per a després, desfer-se de el nou treballador justament després d'haver complert els terminis legals, per reprendre altres i així successivament.

2 ° - Assetjament de Direcció

És l'assetjament exercit per la direcció de la institució, es tracta d'un assetjament de gestió o organitzatiu i pot tenir dos objectius: eliminar un treballador poc submís o forçar situacions d'esclavisme laboral. El eliminar un treballador que "no entra en el motlle", ve determinat perquè el pervers organitzacional ha escalat posicions i s'ha situat en un càrrec amb un cert poder dins de l'empresa. Així la víctima de l'assetjament serà aquell treballador que té geni, el que té una excessiva brillantor en les seves tasques, o aquell que és representant de el personal sense estar sotmès a l'ús del patró, o aquell (aquella) el lloc es vol per donar a un amic o amant. És l'assetjament del directiu fluix i ineficaç que té por perquè no pot ser tan brillant com el seu treballador. Altres vegades s'instaura l'assetjament, des de la direcció, per forçar situacions d'esclavisme laboral, de manera que la direcció pretén augmentar el rendiment i el benefici fent efectuar cada vegada més feina, amb cada vegada menys personal, pagats cada vegada menys. Llavors, com no queda ja res, s'utilitza la pressió, facilitada per la conjuntura econòmica, i l'endeutament. A la llarga no s'aconsegueixen els objectius proposats, al

contrari. Avui dia se sap de l'existència de moltes empreses que no tenen necessitat de l'assetjament per ser molt competitives, fins i tot que lluiten contra la instauració de l'assetjament laboral, ja que comprenen que aquest mètode costa diners a l'empresa i costarà cada vegada més.

3 ° - *Assetjament Pervers*

L'assetjament pervers és el més abundant, correspon a la totalitat dels casos d'assetjament horitzontal, i d'assetjament vertical ascendent, i a alguns casos, menys, d'assetjament vertical descendent o bossing. És el tipus d'assetjament que la terapeuta francesa Marie-France Hirigoyen defineix en les seves múltiples facetes. En realitat, aquest tipus de assetjador es presenta sobretot com un manipulador, només manifesta la seva veritable naturalesa enfront de la víctima, sense testimonis. És molt seductor, aconsegueix fàcilment la confiança dels altres, els fa dir la seva vida privada per poder tornar-se la en plena cara en els seus atacs. La víctima veu que parla amablement davant d'altres, en canvi a ella la ignora o la humilia quan estan sols. Té sobretot un actuar absorbent i en això s'igualava amb els xantatgistes emocionals. Quan acaba amb una víctima, allà tindrà sempre una altra. Ningú està fora de perill, no hi ha refugi. La seva seducció és tal que de vegades aconsegueix posar a tota la societat contra la víctima fins i tot aconsegueix que aquesta sigui traïda pels seus amics. Aquest personatge provoca desordre en qualsevol departament on treballi i fa molt de mal a la víctima quan aconsegueix que a les persones que aquesta, alguna vegada, va ajudar o va tranquil·litzar es tornin brutalment contra ella i la traïxin. El pervers només té un punt feble, tem la llum, i per això és important dirigir un projector sobre les seves maniobres ocultes i fer públic el fet a través de socialitzar el problema.

4t. assetjament Disciplinari

L'assetjament disciplinari pot tenir diversos objectius: portar la víctima a entendre que ha de "entrar al motlle", o castigar-la si no ho fa, i atemorir els testimonis d'aquestes violències per fer-se témer suggerint-li el que els pot arribar a passar-hi . És la categoria utilitzada contra els delegats i altres càrrecs electes o contra tots aquells el carisma o competència fa ombra a l'instigador de l'assetjament. Serveix també per desfer-se dels individus "massa malalts", qui tenen "massa" baixes o dones que van tenir la imprudència d'anunciar el seu embaràs. En aquesta categoria es poden classificar també els delictes de racisme, de discriminació, i tots aquells treballadors que denuncien el frau de la institució, serveixi d'exemple el de l'infermer que denuncia un maltractament, o el del comptable que no està d'acord sobre l'encobriment de malversacions, o el de 'secretari que veu passar suborns, etc ..

3- Tercer pas: Fases d'Assetjament Laboral

Fase de la Seducció.

En aquesta fase l'assetjador encara no ha manifestat el seu gran potencial violent. Normalment, la seducció, va dirigida a la víctima, però en ocasions la seducció està destinada a l'entorn proper de la víctima, i llavors aquesta fase pot quedar emmascarada. Sense aquesta fase no pot donar-se l'assetjament. En la fase de seducció el manipulador farà creure que li importa molt la (futura) víctima ja sigui a través de l'adulació o bé a través de la compassió. És una estratègia encaminada a el coneixement de les esquerdes (debilitats) de la futura víctima i l'objectiu és l'absorció de "alguna cosa" que té de més la víctima. Aquesta cosa de més, pot ser una qualitat personal o bé contactes socials. La

conseqüència última és el desprestigi laboral i social de la víctima. Concloem que la fase de seducció és un procés encaminat a apropiar-se de cosa aliena i, consta d'una sèrie de passos, a saber: a) captació de la persona, b) absorció o aprenentatge de la qualitat, c) prova i constatació i per últim d) el desprestigi extern personal de l'autèntic posseïdor de la qualitat. La seducció dirigida a la víctima té com a finalitat apropiar-se d'alguna cosa que li pertany, en canvi la seducció dirigida a l'entorn té com a objectiu convertir-lo en aliat de l'assetjador, perquè no evidencii la violència exercida contra la víctima.

Fase de conflicte

La majoria d'experts defineixen el mobbing a partir d'aquesta fase i constaten que una relació interpersonal que anteriorment era bona o neutra pateix, bruscament, un canvi negatiu; sense comprendre l'existència de la fase prèvia de la seducció aquest canvi brusca no té explicació. L'aparició d'un conflicte en l'entorn laboral, ja sigui per disputes personals puntuals, diferències d'opinió, persecució d'objectius diferents, o friccions personals, és molt habitual. No tots els conflictes degeneren en assetjament, al meu entendre només aquells en què de base hi ha un interès indigne. En tot tipus de conflicte les parts intenten defensar els seus punts de vista o interessos, però s'inicia com a punt de partida d'un assetjament quan una de les parts inicia una estratègia per influir, vèncer o oprimir l'altre. Una mala resolució del conflicte és el que porta a l'assetjament laboral. La primera conseqüència és que el conflicte puntual no es resol, es converteix en crònic i es passa a l'assetjament. El conflicte gairebé sempre està lligat a un qüestionament de l'autoritat del líder (formal o informal) per part de la futura víctima.

Fase d'Assetjament

Al permetre que el conflicte degeneri en assetjament, la societat en el seu conjunt, perd bàsicament perquè cedeix el control social al manipulador i es converteix en còmplice col·laborador de l'assetjador en el procés de destrucció d'un ésser humà. La part més forta, és a dir l'assetjador, adopta actituds molestes per a l'altra, la víctima. A el principi són accions subtils, indirectes i difícils de detectar i estan destinades a atacar el punt més feble de la víctima. L'objectiu de tota persona que instiga una persecució és el desig immoral de voler aconseguir la desaparició de la víctima de l'entorn de treball mitjançant la destrucció psíquica de la mateixa. Una de les conseqüències és que la víctima pot començar a preguntar que és el que fa malament. Si la víctima no socialitza el problema de la fustigació i calla, o si el sistema de notificació i de resolució de conflictes a l'empresa no funciona es passarà a la situació d'assetjament i fustigació en la qual la violència psicològica exercida contra la víctima designada anirà en augment.

Fase d'Intervenció de l'Entorn

La resposta de l'entorn laboral serà la que determinarà la resolució ràpida de l'assetjament o bé la seva implantació permanent, amb el consegüent dany a la salut de l'assetjat. Per tant l'actitud de l'entorn serà un element bàsic en el desenvolupament o en la resolució de l'assetjament laboral. El manipulador, convertit ja en assetjador principal necessita envoltar-se de persones que l'ajudin a aconseguir el seu objectiu i per això s'envolta d'una camarilla, que actuessin com els seus aliats. També necessitarà comptar amb el suport de les altres persones de la institució, que tindran un paper menys agressiu però igual de destructiu propagant calúmnies i ajudant a crear una "llegenda negra", ja sigui com a col·laboradors tàcits o com a còmplices. L'objectiu de l'assetjador en aquesta fase és aconseguir l'autorització necessària per exercir impunement violència

psicològica contra la víctima, mitjançant el consentiment i fins i tot de la participació activa en la fustigació de totes les persones de l'entorn laboral properes a la víctima. La primera conseqüència és la instauració d'un clima laboral ple de mals rotllos, rareses i susceptibilitats.

Fase d'Intervenció de l'Empresa

L'assetjament pot sorgir en qualsevol empresa, algunes vegades perquè l'organització de la feina té una deficient planificació i en altres perquè forma part integrant del "fer" empresarial. Tant si es tracta d'una estratègia empresarial conscient, com inconscient no hem d'oblidar que reposa sobre el sofriment moral i físic del treballador; i que l'organització sempre podrà implementar mecanismes per impedir l'assetjament. En aquesta fase l'empresa es dona compte de la situació i intenta actuar. Normalment enfoca la situació identificant la víctima com a problema. L'interpreta com un conflicte interpersonal, fa culpable a la víctima i evita assumir la seva responsabilitat. Poden aparèixer comportaments d'assetjament grupal molt generalitzat, l'anomenat multiacosos, i la víctima comença a ser vista com una amenaça o molèstia, "persona non grata" per tots. L'objectiu en aquesta fase és aconseguir la unanimitat en la satanització i estigmatització de la víctima, d'aquí a l'exclusió de la mateixa amb prou feines hi ha un pas. El perseguidor utilitza actituds o comportaments d'aïllament i d'agressió o atac més directe o contundent i la víctima va perdent els seus mecanismes d'afrontament, de defensa o de lluita. La primera conseqüència és que la personalitat i comportament de la víctima canvia i el perseguidor ho aprofita per indicar-com a causa de el problema. Fins i tot si la víctima lluita contra les conductes anòmales de l'assetjador aquest fet serà interpretat per la plantilla com una actitud negativa per part de la víctima. S'acaba donant baixes mèdiques successives a la víctima en lloc de buscar el focus emissor o l'arrel de el problema.

Fase d'Exclusió o marginació

L'exclusió es refereix tant a la marxa de la víctima de l'organització com a una de les greus conseqüències de tot fenomen d'assetjament que s'ha deixat prosperar fins a aquesta fase i que no és altra que l'exclusió del món laboral d'un treballador, normalment definit, abans de l'assetjament, com brillant en l'exercici de les seves funcions. La marginació fa referència a les situacions en què l'exclusió del treballador és impossible, com passa en el cas dels funcionaris, en aquests supòsits al treballador se li margina en un departament o despatx sense cap ocupació real. L'exclusió de l'assetjat de el món laboral, pren diferents manifestacions com són els acomiadaments improcedents, les jubilacions anticipades, o els dictàmens d'invalidesa. Inclou també l'exclusió social de l'afectat per assetjament moral en el treball mitjançant la instauració de malalties cròniques, tant físiques com psíquiques que impedeixen una participació plena de l'individu en la societat. El cas més extrem d'exclusió és aquell que cursa amb la pèrdua de la vida de l'afectat per assetjament moral ja sigui a través del suïcidi, o dels accidents laborals mortals. En aquesta fase l'objectiu manifest de la totalitat de l'organització és que la víctima demani un canvi de lloc de treball o que marxi de l'empresa. En canvi per l'assetjador principal l'objectiu segueix sent l'apropiació fraudulenta del que representava l'afectat, per això sovint, fins i tot després de la marxa de la víctima de l'empresa es transmeten informes negatius d'ella per evitar que aconseguixi una altra feina en una altra empresa. La primera conseqüència és l'aïllament de la víctima, que és extrem i generalitzat per part de la plantilla, acompanyat de l'alteració de l'equilibri soci emotiu i psicofísic de la víctima, de la claudicació dels seus sistemes d'afrontament i finalment de l'exclusió de l' món laboral.

Fase de Recuperació

La difusió del fenomen de l'assetjament psicològic, l'extensió de la informació sobre el mateix i la inclusió de l'assetjament moral com un risc psicosocial en les mesures de prevenció de salut laboral estan promovent que alguns afectats per assetjament moral no acabin sent exclosos del món laboral i que puguin retornar a ell un cop superades les seqüeles de la violència psicològica exercida sobre ells. Es tracta per tant d'una nova fase on el major coneixement i difusió d'aquest procés destructiu, facilita l'existència de persones a l'empresa (caps i companys) que es neguen a agredir; així com ha sorgit un grup de persones i institucions de fora de l'empresa que ajuden a la reparació de el dany rebut. L'objectiu d'aquesta fase és doble d'una banda promou la recuperació de la salut de l'afectat per assetjament de les seqüeles de la mateixa, i d'altra recupera per al món laboral a un treballador brillant i reeixit. Una de les conseqüències és que la recuperació normalment es donarà a posteriori, ja fos del territori de l'assetjador.

TAXACIÓ

Determinació de el dany a la víctima. La Taxació.

El dany a la víctima de mobbing pren dos aspectes, un fa referència a l'afectació sobre la salut en el moment de l'assetjament i un altre fa referència a les seqüeles d'un assetjament prolongat i no tractat.

<p>Taxació del dany <i>síntomes</i> <i>seqüeles</i></p>
--

Síntomes:

Una vegada que s'ha pogut determinar que veritablement estem davant d'un cas de mobbing, serà necessari poder determinar com aquest ha afectat la víctima i això ho farem mitjançant la taxació de el dany i per a això és imprescindible conèixer quins són els símptomes més freqüents que apareixen en les persones víctimes de fustigació laboral. Els símptomes més freqüents en les víctimes de mobbing són les pròpies d'una situació d'estrès posttraumàtic, amb alteracions de la son, cansament generalitzat, idees negatives especialment sobre el futur, i les possibilitats futures de l'individu. També la presència d'una variada forma de símptomes físics, com cefalees, dolors, lumbàlgies,

problemes digestius, bronzit d'oïdes, hipertensió, problemes respiratoris, tensionals etc. que tots ells encara formant part del procés del trauma, poden ser negats durant molt de temps. Per descomptat també apareixen símptomes una mica més específics, com l'ansietat, l'angoixa, la incapacitat o dificultat, o la manca de ganes per realitzar tasques que abans es podien fer sense problemes, (sortir, trobar-se amb altres, etc.).

I a mesura que passa el temps apareixen altres símptomes com són la dificultat per concentrar-se, els oblitats, la pèrdua de memòria, la manca d'energia en general, o falta de ganes, el no trobar-li gust a les coses, o trobar-les sense sentit. Tot això és previ a quadres encara més específics en els quals la víctima d'assetjament evita fer coses, es tanca, predomina la por, i la precaució exagerada, i les rumies o el recordar imatges d'alguna cosa que els va passar, o viure personalment, juntament amb un estat d'alteració constant. També és molt freqüent trobar un estat d'irritabilitat i violència gairebé constants, en les víctimes d'assetjament moral, que els ocasiona conflictes de tot tipus i s'esgoten més, donant-nos la sensació de major frustració.

La taxació de el dany vindrà per tant avalada pels peritatges mèdics, psicològics i socials anteriorment esmentats; on el metge ha de determinar els símptomes físics de les somatitzacions, el psicòleg ha de determinar les alteracions en la personalitat de la víctima i el treballador social determinarà el tipus d'assetjament i l'afectació de les xarxes socials de la mateixa.

SÍMPTOMES

estrès posttraumàtic

- Alteracions de la son
- Cansament generalitzat
- Idees negatives sobre el futur

físics

- Dolors: cefalees i lumbàlgies
 - Problemes digestius
 - Bronzit d'oïdes
 - Hipertensió
 - Problemes respiratoris
 - tensionals
- Específics

de curta durada

- Ansietat
- Angoixa
- Incapacitat o dificultat per realitzar tasques
 - Estat d'irritabilitat i violència
 - Sentiments d'incomprensió

de durada mitjana

- Dificultat per concentrar-se
- Els oblitats i la pèrdua de memòria
 - Falta d'energia en general
 - Anhedonisme
 - Actituds de desconfiança
- Pèrdua d'il·lusió i interès pels projectes familiars

de llarga durada

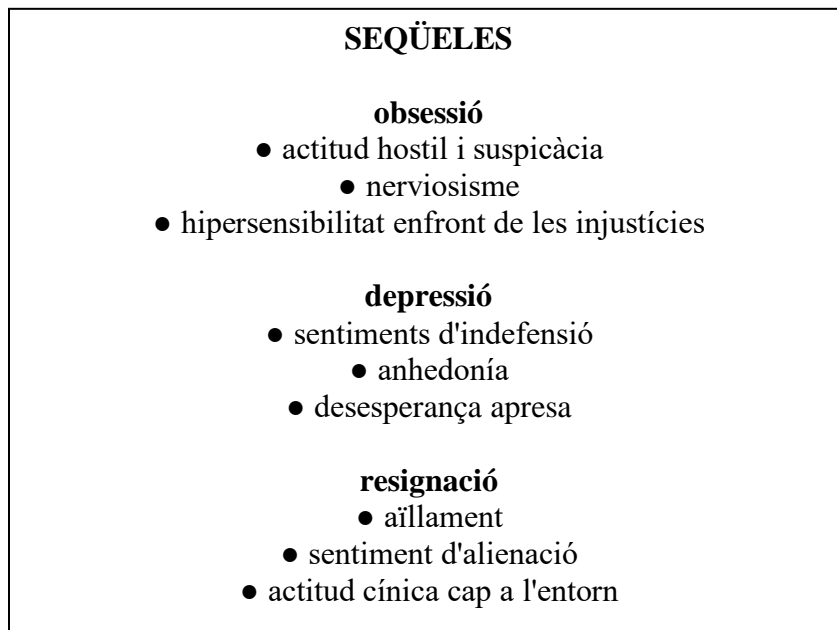
- Evita fer coses i es tanca
- Por i precaució exagerada
- Predominen les rumias o el recordar alguna cosa que li va passar o va viure
 - Estat d'alteració constant
 - Conductes d'aïllament, evitació i retraïment
- Abandonament de responsabilitats i compromisos familiars
 - Alteració de l'afectivitat

Seqüeles:

Sabem que els supervivents d'assetjaments perllongats desenvolupen canvis de personalitat característics del desordre d'estrès posttraumàtic, que veurem detalladament més endavant, incloent deformacions en la capacitat de relacionar-se.

És important assenyalar que a més de la dificultat diagnòstica motivada tant per la disfressa amb què es presenta la situació com per la re victimització cal assenyalar un element afegit i que incideix més en aquesta dificultat i té relació amb la culpabilització de la víctima. Com els símptomes posttraumàtics són tan persistents i tan variats, poden ser confosos amb trets de la personalitat de la víctima. Sabem que temps després que hagi acabat l'assetjament, molts afectats, segueixen sentint que ha mort una part d'ells, i algunes víctimes, les més afligides, desitjarien estar mortes. L'amenaça d'anihilació que defineix l'assetjament pot turmentar el supervivent molt després que hagi passat el perill. Les persones traumatitzades se senten absolutament abandonades, i soles, exiliades de el sistema humà de cura i protecció. A partir d'aquest moment cada relació, des dels vincles familiars més íntims a les afiliacions amb la comunitat estarà dominades per un sentiment d'alienació i desconexió. L'esdeveniment traumàtic que significa ser víctima de la fustigació de la pròpia gent (empresa i companys de treball) ha destruït la creença que l'individu pot ser "un mateix" en relació amb els altres. Així per definició, els esdeveniments traumàtics frustren la iniciativa i destrossen la competència individual. No podem oblidar que amb independència de l'actitud de la víctima l'assetjament ha prosseguit, és a dir que no importa el valent i ho omple de recursos que estigui la víctima; les seves accions van ser insuficients per evitar el desastre. Després dels esdeveniments violents de l'assetjament les víctimes revisen i jutgen la seva pròpia conducta, i els sentiments de culpa i d'inferioritat són pràcticament universals. Hem comentat anteriorment que els esdeveniments traumàtics destrossen els sistemes de protecció normals que donen a les persones una sensació de control, de connexió i de significat. Així les reaccions traumàtiques tenen lloc quan l'acció no serveix per a res, és a dir, quan no és possible ni resistir ni escapar, llavors el sistema d'autodefensa humà se sent sobrepassat i desorganitzat. És en aquestes situacions quan els esdeveniments traumàtics produeixen profunds i duradors canvis en la resposta fisiològica, les emocions, el cognitiu i la memòria. Seguint a Hirigoyen, citem un aspecte destacat com a conseqüències de l'assetjament, a saber les modificacions

psíquiques estables, és a dir canvis en la personalitat de la víctima. Aquests canvis poden adoptar tres patrons diferenciats: a) Predomini de trets obsessius (actitud hostil i suspicàcia, sentiment crònic de nerviosisme, hipersensibilitat respecte a les injustícies); b) Predomini de trets depressius (sentiments d'indefensió, incapacitat per gaudir i sentir plaer, anhedònia, desesperança apresada); i, finalment, c) Resignació: aïllament, sentiment d'alienació respecte a la societat, actitud cínica cap a l'entorn.



Els símptomes de les seqüeles en una víctima d'un assetjament prolongat poden catalogar-se en aquestes tres categories principals: híper activació, intrusió i constricció.

La *híper activació* reflecteix la persistent expectativa de perill. Els símptomes més importants són els següents: la persona es sobresalta amb facilitat (estat exagerat d'alerta), reacciona amb irritació a les petites provocacions (irritabilitat i comportament explosiu) i dorm malament (malsons). La híper activació és el patró de predomini de trets obsessius descrits per Hirigoyen.

La *intrusió* reflecteix l'empremta indeleble de moment traumàtic. Les víctimes reviu els fets una vegada i una altra en els seus pensaments, en els seus somnis i en les seves accions (amb el desig d'invertir la situació de forma inconscient o oculta) La persona assetjada segueix enfrontant-se a una situació difícil, en què no ha aconseguit exercir un paper satisfactori, així que continua fent esforços per adaptar-se. Reviure el trauma pot suposar la possibilitat de dominar-lo.

La constricció reflecteix la resposta embotidora de la rendició. Llavors la persona es tanca en si mateixa, hi ha alteració de la consciència com a protecció de el dolor insuportable. Els símptomes són: suspensió de la iniciativa i del judici crític, allunyament subjectiu o calma, analgèsia, distorsió de la realitat i despersonalització. Els símptomes de constricció demostren la dissociació de la víctima. La dissociació és un intent per oblidar la creixent sensació d'indefensió i de terror. És una forma de fugir de les dificultats, mitjançant la limitació de les accions (deixen de fer coses, es queden a casa) i de la iniciativa.

L'aparició d'aquests símptomes segueix una pauta determinada, així després d'una experiència de perill aclaparador, com ho és un acte de fustigació laboral, les dues respostes contradictòries d'intrusió i de constricció s'alternen en un intent de la víctima de trobar l'equilibri. Sovint, la víctima, té malsons o pensaments aterradors sobre la terrible experiència que va tenir, i tracta de mantenir-se allunyada de qualsevol cosa que li recordi aquest moment tan horrible. També pot ser que se senti enutjat i que no li importi ningú o no pugui confiar en altres persones. En aquests casos, la víctima, sempre està a la defensiva, pendent de qualsevol perill, i se sent molt malament quan passa alguna cosa que el pren de sorpresa.

Com el procés d'assetjament segueix endavant, i la víctima no deixa d'estar fustigada, hi ha un intent d'adaptar a la cronificació de la situació a través dels mecanismes de protecció emocional i apareix una disminució dels símptomes intrusius. A mesura que disminueixen els símptomes intrusius, comencen a dominar els d'evitació o constrictives. La persona traumatitzada ja no sembla espantada i pot recuperar la seva anterior forma de vida, però en ella persisteix el mecanisme de despullar els esdeveniments del seu significat normal. Els símptomes constrictius no són fàcilment recognoscibles, ja que la seva importància rau en el que falta, és a dir en la restricció de la vida interior i de l'activitat exterior de la persona traumatitzada.

Els efectes socials de l'assetjament laboral en la víctima es caracteritzen per l'aparició d'actituds de desconfiança i conductes d'aïllament, evitació i retraïment. Aquestes conseqüències socials també es manifesten en les relacions familiars com ara sentiments d'incomprensió; pèrdua d'il·lusió i interès pels projectes comuns; abandonament de responsabilitats i compromisos familiars i; alteració de l'afectivitat.

Seriació de SÍMPTOMES

Primera Aparició = persistent expectativa de perill

- estat exagerat d'alerta
- irritabilitat i comportament explosiu
- malsons

Manteniment = petjada de moment traumàtic

- reviu els fets cop i un altre en els seus pensaments
- rumies

Cronificació = resposta embotidora de la rendició

- tanca en si mateixa
- suspensió de la iniciativa i del judici crític
 - calma i analgèsia
 - distorsió de la realitat
- despersonalització i dissociació

Conclusions

És normal que en un grup de persones tinguin lloc crisi i conflictes. Un advertiment feridor en un moment d'exasperació o de mal humor no és significativa; i ho és encara menys si es presenten excuses a continuació. El que constitueix el fenomen destructor és la repetició de les vexacions i les humiliacions. L'assetjament és un fenomen terrorífic perquè és inhumà. No coneix els estats d'ànim, ni la pietat. Els companys de treball, per baixesa, per egoisme o per por, prefereixen mantenir-se al marge. Quan una interacció asimètrica i destructiva d'aquest tipus arrenca entre dues persones, l'únic que fa és amplificar progressivament, llevat que una persona exterior intervingui enèrgicament. Si en algun moment del procés d'assetjament algú, amb un cert poder, reacciona d'una manera sana, el procés s'atura.

(*) Marina Parés Soliva. Diplomada en Treball Social. Perit social jurídic. Presidenta de el Servei Europeu d'Informació sobre el Mobbing (SEDISEM). webmaster de www.acosomoral.org

Tota reproducció ha de citar l'autora i a la font. (©marinapares2007)

BIBLIOGRAFIA

1. Escudero, José Francisco i Poyatos, Glòria. "Mobbing: Anàlisi multidisciplinària i estratègia legal". Barcelona. Bosch, 2004.
2. García, Rolsma i Fuentes. "Treballant amb l'enemic". Barcelona. Random H. Mondadori, 2003
3. González de Rivera Revolta, José Luis. "El Maltractament psicològic" .Madrid. Espasa. Calpe, 2002
4. Hirigoyen, Marie-France. "L'assetjament moral" .Barcelona. Paidós, 1999.
5. Hirigoyen, Marie-France. "L'assetjament moral a la feina" .Barcelona. Edicions 62, 2001.
6. Leymann, Heinz. "Mobbing. La Persecution au travail ". Paris. Editions du Seuil 1996.
7. Piñuel Zabala, Iñaki. "Mobbing: Com sobreviure a l'assetjament psicològic en el treball". Santander. Claret, 2001.
8. Piñuel Zabala, Iñaki. "Mobbing. Manual d'autoajuda ". Madrid. Aguilar, 2003.

REFERÈNCIES INTERNET

- 1- Leymann, Heinz. "Contingut i Desenvolupament de l'Assetjament grupal / Mobbing" Publicat a "Leymann" (on line) (ref 3-9-02). Disponible a la web Assetjament Moral <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>
- 2- Gimeno Lahoz, Ramón. "L'actuació del jutge davant de la pressió laboral tendenciosa". Publicat en CD de les Primeres Jornades d'Anàlisi Integral de l'Mobbing. Girona 2005 i en Articles Jurídics (on line) (réf. 30-11-05) Disponible al web Assetjament Moral. <http://www.acosomoral.org/pdf/PoRGimeno.PDF>
- 3- Parés Soliva, Marina "Detectar a l'assetjador a través del llenguatge" III Trobada Internacional sobre Prevenció i Salut Laboral. Vilanova i La Geltrú, maig 2005. Publicat al CD de l'Esdeveniment.
- 4- Parés Soliva, Marina "La Comunicació en el Mobbing". 1 Simposi Iberoamericà d'Ergonomia i Psicociologia. Avilés. Octubre 2005. Publicat a "La Comunicació en el Mobbing" (on line) (ref 30-10-05). Disponible en el lloc Assetjament Moral <http://www.acosomoral.org/pdf/ResumAviles.PDF> ia la revista "Seguretat" n° 160 editada per la Comissió de Seguretat en la Indústria Siderometalurgica d'Avilés pag.13-33 ISSN 0378- 9551
- 5- Parés Soliva, Marina "La Prova testifical com detectar el fals mobbing?" Publicat al CD de les Primeres Jornades d'Anàlisi Integral de l'Mobbing. Girona 2005 i en Articles Jurídics (on line) (réf. 30-11-05) Disponible al web Assetjament Moral. <http://www.acosomoral.org/pdf/poMPares.PDF>
- 6- Parés Soliva, Marina "La Detecció de l'fals Mobbing" Congrés Llatinoamericà de Psicologia Jurídica i Forense. On-Line. Versió 3.0. Abril 2006. Publicat al Butlletí Electrònic de Psicologia Jurídica (on line) (réf 3-8- 06) Disponible al web <http://www.psicologiajuridica.org>