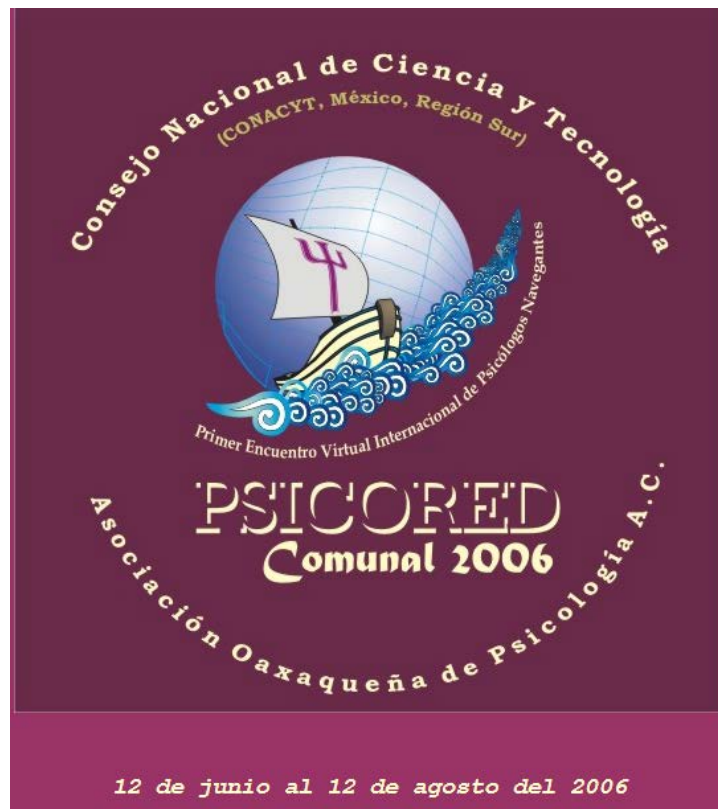


## 2007 - Aproximació a l'anàlisi de les xarxes virtuals com a sistema de suport contra el mobbing.



### Aproximació a l'anàlisi de xarxes virtuals com a sistema d'ajuda contra el mobbing.

Per Marina Páres Soliva. Presidenta del Servei Europeu de informació sobre el mobbing (SEDISEM). <http://www.SEDISEM.org> - <http://www.acosomoral.org>

### Introducció

Aquesta comunicació té com a objectiu l'avaluació i l'anàlisi de les xarxes virtuals com a sistema de suport en situacions noves l'impacte sanitari dels quals, per la seva novetat, no rep atenció en el sistema regulat de protecció a la salut dels Estats o països; perquè la persona afectada estigui desprotegida i no sàpiga com tractar el que li està succeint.

El tema del mobbing o assetjament psicològic en el treball és un tema emergent, les perspectives teòriques i metodològiques dels quals estan en constant evolució, són noves i no arrelades en el coneixement de la majoria dels professionals, encara que és bo assenyalar que cada cop més professionals coneixen el tema, no sempre amb el rigor necessari segons la gravetat de les conseqüències, però és un avanç, després de tot el mobbing o l'assetjament laboral no és en si mateixa una malaltia, sinó que és una sèrie de comportaments de violència psicològica que acaben afectant la salut de la víctima. Són les conseqüències de l'exercici de la violència psicològica sobre un ésser humà que fa que l'ésser humà estigui malalt. La novetat del tema i la ignorància general de la mateixa, s'ha traduït en els afectats per l'assetjament laboral buscant xarxes virtuals d'informació i suport que no van trobar en el sistema regulat de protecció de la salut.

Aquesta comunicació és un resum d'una obra anterior (1) basada en l'anàlisi de l'ús de xarxes virtuals com a forma de superació de mobbing a través de l'explicació de dues experiències concretes; un caràcter individual i un caràcter col·lectiu. L'experiència de caràcter individual supera les intencions d'aquesta comunicació, per la qual cosa tractarem exclusivament amb l'experiència col·lectiva a través dels fòrums de discussió. Entenem l'experiència col·lectiva per participar en un fòrum de debat d'afectats pel mateix tema. Aquesta és una via àmpliament utilitzada per les víctimes de l'assetjament moral a la feina. En la comunicació analitzarem els aspectes beneficiosos i nocius tant de forma grupal com individual. L'anàlisi d'aspectes col·lectius es basa en mostrar l'experiència de la Plataforma d'Afectats per Mobbing (P.A.M.) (2) en exclusiva, per la qual cosa és evident que les experiències d'un altre fòrum no seran utilitzades i per tant ningú pot ser esmentada.

L'objectiu perseguit en l'assetjament moral o mobbing és l'auto-eliminació de la víctima a través de la ruptura de la seva resistència psicològica. Aquest és un atac a la dignitat d'una persona. Les accions són: fustigament, maltracta conductual, comportament negatiu i conductes no desitjades. Sent les manifestacions més òbvies: la pressió de treball, tendint a fer el buit, des d'un entorn intimidant i ofensiu. Això és una conducta intencional, resultant en la solitud i la impotència de la víctima. En definitiva, podem definir l'assetjament moral en el lloc de treball com una sèrie de comportaments hostils d'un grup contra un individu amb la intenció de fer-li mal.

En l'assetjament moral, les manifestacions del dany psicosocial causats a la víctima poden ser diversos, ja que cada ésser humà respondrà a la violència rebuda de manera diferent. No vull centrar-me en les conseqüències per a la salut dels afectats per l'assetjament moral en el treball, ja que és un tema àmpliament estudiat que parteix del motiu d'aquest estudi. Aquest estudi pretén anar més enllà de les conseqüències físiques i mentals sobre la salut i centrar-se en com superar la violència rebuda, per tant, està orientat a una visió de l'individu assetjat com a supervivent de la violència psicològica i no tant com a víctima, de manera que en lloc de posar èmfasi en les lesions (dany psicosocial) aprofundirem en els processos de curació. L'ús de les noves tecnologies de la comunicació, especialment les xarxes virtuals d'Internet, sovint s'han convertit en eines útils per als afectats per l'assetjament laboral o el mobbing per anar a través d'aquestes fases i per això trobar espontàniament un camí cap a la curació.

L'experiència col·lectiva es basa en l'ús per part d'un gran nombre d'afectats per mobbing de xarxes virtuals com a forma d'entendre l'agressió patida, i així poder integrar-la en la pròpia vida, i convertir-se així en un supervivent de la violència psicològica. Això es manifesta en la participació, per un gran nombre de persones afectades pel mobbing, en fòrums de discussió sobre el tema de l'assetjament moral. La hipòtesi que intentem explicar en aquesta obra és concreta en la idea que ha estat precisament la manca d'atenció en els sistemes de prevenció i tractament de la salut tradicionals que han motivat l'ús massiu de les noves tecnologies per part dels afectats per l'assetjament laboral.

La bretxa en la cura dels afectats per mobbing està motivada per la baixa valoració del fenomen de l'assetjament laboral com a situació de violència estressant i, sobretot, per desconeixement de les seves greus conseqüències sobre la salut del treballador. Aquest desenvolupament sanitari ha provocat una agressió secundària en innumbrables ocasions, entesa com a violència institucional. Així, en molts casos el treballador sotmès a violència psicològica per part de la seva empresa (ja sigui per la jerarquia o pels seus propis col·legues) ha estat agreujat per un sistema de protecció de la salut inexistent (els mutualistes no reconeixen les greus conseqüències sobre

la salut dels treballadors sotmesos a assetjament laboral), i al mateix temps per un sistema sanitari que no coneix els efectes estressants de la violència psicològica.

Hi ha diverses maneres de trobar una sortida del pou de desconeixement per part dels afectats per l'assetjament moral o el mobbing, un ha estat participar en fòrums de discussió especialitzats en el tema. Intentaré analitzar els aspectes beneficiosos i no tan beneficiosos d'aquesta opció.

#### Fòrum temàtic de debat.

Suposem que alguns (no tots) fòrums sobre l'assetjament moral inclouen les condicions que fan que sigui més fàcil per a la víctima d'assetjament per prendre els passos que condueixen a la curació de les conseqüències de la violència psicològica. Aquest no és el cas en tots els fòrums de discussió, i això és perquè un fòrum sigui una eina de curació ha de complir algunes premisses anteriors, és a dir: s'ha de facilitar la integració de nous membres d'una part i d'altra banda s'ha de potenciar la major igualtat dels membres participants.

D'aquesta manera, els fòrums on s'animen les diferències en "status" (exemple: els experts i els afectats clarament diferenciats) i aquells en els quals el manifest de voluntat de la persona afectada no és suficient per formar-n'hi part (és a dir, cal l'autorització d' "algú superior" per poder integrar-se o no). Aquest tipus de fòrums virtuals seran vàlids d'acord amb els objectius d'informació, estudi i anàlisi d'un fenomen; però no hi ha condicions per al seu ús beneficiós per als afectats per la violència psicològica. Tindran altres usos i altres finalitats, però cal assenyalar que no compleixen amb les premisses per tenir un impacte en el desenvolupament de les etapes curatives; per tant, la participació en ells per part de les víctimes del psicoterrorisme ocupacional no ha de donar lloc a millores en la seva salut. Vegem les raons d'aquestes condicions prèvies; d'una banda, facilitar la inclusió en un grup, fins i tot a través d'una integració fàcil i voluntària, ajuda a compensar l' "exclusió" a la qual està sotmès la víctima en el seu entorn de treball, per tant, qualsevol impediment per a la seva entrada en el fòrum es viu com un nou acte d'exclusió; i d'altra banda, la igualtat entre els membres participants allunya les identifications empresarials autoritàries i els allunya de l'experiència dels abusos de poder perpetrats per la jerarquia laboral sobre els afectats. Això és bo per a la víctima, ja que la superació del trauma pot ser resolt ja que "no hi ha caps", i és un membre més dels "foristes" de ple dret.

En definitiva, aquestes premisses anteriors tenen com a objectiu donar al control de la persona afectada el seu paper com a membre del fòrum. I és precisament aquesta situació de "poder controlar" la seva inclusió o no, la seva participació o no, que permet iniciar els passos per superar el trauma, gairebé espontàniament.

#### L'aspecte beneficiós dels fòrums de discussió

Ja hem vist que l'assetjament moral a la feina o el mobbing és una estratègia d'assetjament i d'enderrocar a la víctima aplicant violència psicològica extrema, basada en rumors i calúmnies. Abans d'influir plenament en l'anàlisi dels aspectes terapèutics dels fòrums de discussió, serà útil per a nosaltres nomenar les diferents etapes de qualsevol procés de curació destinat a superar la violència psicològica patida. Aquestes etapes són: exploració, expressió, comoditat, compensació, perspectiva i oblit.

Un recorregut per les diferents etapes del procés de curació és molt evident en els afectats per mobbing que participen en els fòrums, especialment la fase d'exploració. En particular, l'etapa

d'exploració consisteix en la reconstrucció dels fets i l'etapa d'expressió, és la "xerrada" sobre el que s'ha experimentat i les dues fases són visibles en els fòrums de discussió perquè en els missatges dels fòrums tota la violència rebuda amb dades concretes, dates, accions, etc. és seriada.

La fase de compensació consisteix en la reparació del patiment experimentat i com s'ha de prevenir la recuperació del control sobre la pròpia vida és una forma de superació del desemparament sofert en el mobbing. Sovint l'afectat de mobbing utilitza la via judicial com l'únic mecanisme de compensació amb resultats més que qüestionables. En els afectats pel mobbing hi ha un canvi profund del concepte de justícia en el sentit ampli. En la víctima de l'assetjament hi ha un enfonsament del sentit de la justícia i del concepte de viure en una societat segura. Aquesta voluntat de Justícia és sovint traïda per Sentències judicials que, en la majoria dels casos, no protegeix a la víctima, en d'altres són culpades i en cap d'elles es reconeix i valoren el paper beneficiós que la denúncia de la víctima ha jugat per a la societat. La societat no vol veure el frau denunciat, i prefereix desacreditar la víctima d'assetjament que protegir-se dels fraudulents i sancionar-los. Els afectats per l'assetjament troben en els fòrums el suport necessari per afrontar el llarg i extenuant procés judicial. En el fòrum hi ha un intercanvi d'experiències que és molt útil per a aquells que s'enfronten a la situació per primera vegada.

Dins del procés de curació cal assenyalar que amb el temps la persona afectada per l'assetjament ha de prendre perspectiva sobre la violència patida per poder curar-se d'ella i en alguns missatges o post del Fòrum es percep que el "forista" ha pres la perspectiva del seu assetjament i que ha estat capaç d'integrar-lo en la seva vida a través de ser conscient i per tant de percebre el que va perdre en l'assetjament i el que ha guanyat.

La introspecció del coneixement condueix, a llarg termini, a qüestionar els valors, tant els propis, com la família i la cultura, que fins aquell moment van ser acceptats. Aquest procés finalitza amb una reelaboració teòrica tant del tema personal de l'assetjament com de la seva situació en el context de l'obra i la cultura social. Aprofundirem en l'aspecte beneficiós de la participació dels afectats per l'assetjament moral a la feina en els fòrums de discussió.

### Valoració de la participació en fòrums d'Internet

#### Aspectes beneficiosos

La fase d'exploració inclou la reconstrucció dels fets. Així podem veure, a través de la lectura directa dels missatges escrits, que els afectats per mobbing en la seva participació en el fòrum solen detallar els inicis del seu assetjament i el desenvolupament de les seves primeres etapes. El simple fet d'escriure'ls, de datar-los, de seriar-los en el temps és una ajuda. Sabem que la fase d'expressió és ser capaç de parlar tot el que es necessita, i els membres dels fòrums estan "explicant" el futur del seu maltractament, sovint fins al dia a dia. La possibilitat de poder expressar-se tan àmpliament i al nivell que necessita és factible en el fòrum. El manteniment de l'anonimat (a través de l'ús d'un Nick o pseudònim) potencia el "desfogui" lliure de tot el dolor que se sent; fins i tot sovint l'ús d'expressions que en un altre cas de menys anonimat no s'utilitzarien. En el procés de curació, la fase d'expressió és seguida per la fase de confort i en els fòrums que la continuïtat es produeix espontàniament. Entenem que en aquesta etapa la víctima ha de trobar maneres de consolar-se a si mateix, i en els fòrums el confort prové de la resta dels participants. Els altres "foristes", davant d'algué que expliqui el seu dolor, té l'actitud instintiva de empatitzar amb aquesta persona, d'entendre el seu dolor (tan similar al seu propi),

de solidaritzar-se amb la seva desventura (tan similar a la seva), de donar consells i solucions que, independentment de la seva adequació, transmeten un veritable sentiment de preocupació pel benestar de la víctima. Molt sovint, les víctimes de l'assetjament laboral troben per primera vegada la comprensió en l'entorn virtual que no van trobar en el seu entorn real. Aquesta comprensió els ajuda a navegar per la fase de confort, i passar a la següent fase. Quan una persona sotmesa a violència psicològica no passa per la fase de confort; pot quedar atrapat en ella i no passar a la següent. L'estancament causat per no aconseguir el confort adequat es manifesta en una actitud victimista per part de la persona traumatitzada que es manifesta en un excés de susceptibilitat.

Després de la etapa de confort segueix la fase de compensació. Els éssers humans han de ser capaços de compensar els danys soferts per tal d'oblidar, si no s'aconsegueix, la persona afectada per l'assetjament laboral no podrà abandonar el seu paper com a víctima. Els experts anomenen aquest fenomen de victimització terciària, veurem més endavant. Molts afectats per l'assetjament laboral han buscat compensacions pel seu patiment mitjançant la iniciació del procediment judicial, que la immensa majoria de les vegades no han donat el resultat esperat per a la víctima; avui en dia el camí judicial com una forma de compensació es qüestiona seriosament. Altres afectats tenen l'esperança de trobar la compensació en el penediment dels assetjadors. Aquest seria el més "normal" de procediment entre els éssers humans; és a dir, ens hem de disculpar quan hem trepitjat inadvertidament el veí; i aquí és on es troba l'error. En l'assetjament laboral hi ha una voluntat manifesta de danyar i humiliar, per tant, esperar en el penediment dels assetjadors només pot generar una major frustració en la víctima; perquè les personalitats malvades mai es disculpen.

No podem seguir sent cecs a l'evidència, només la personalitat perversa pot dur a terme situacions d'assetjament psicològic; perquè no és un moment de mal humor, que tots podem tenir, sinó que és una continuïtat en el temps de la manifesta voluntat de "fer mal" a un altre ésser humà; i res i ningú farà que el pervers oblidí la seva víctima o el que és el mateix que s'aturi "anar per ella".

La participació en el fòrum fa possible que la víctima sàpiga que no serà capaç d'esperar el penediment dels assetjadors (incloent-hi l'assetjador i els seus col·laboradors) i per tant buscar altres vies de compensació. Sovint no deixar-se contaminar amb la violència rebuda i enfrontar-se a la situació i els assetjaments sense odi, pot ser viscut per la víctima d'assetjament laboral com una forma de rescabament, ja que difereix dels assetjadors i els seus mètodes, trobant en ella la raó ètica per a una millor autopercepció. Encara que participar en els fòrums permet a la víctima tenir coneixement i informació que l'ajudi a superar aquesta fase, la compensació ha d'estar fora del Fòrum, en el món real.

Una vegada que la persona que és víctima de violència psicològica ha gestionat una manera de fer les paus, entra en la fase de perspectiva. Prendre perspectiva sobre la situació traumàtica és conèixer les coses que has perdut i les coses que has guanyat com a conseqüència de l'assetjament laboral. En aquest sentit la participació en els fòrums és decisiva, ja que hi ha un intercanvi fluid d'experiències, que fan possible donar perspectiva a la violència rebuda i els danys causats. En la secció del dany, pot incloure tots els impactes físics i psíquics sobre la salut de la víctima (infarts de miocardi, crisis d'angoixa, depressions, càncers, fibromiàlgia, etc...), així com altres tipus de pèrdues (pèrdua d'estatus social, pèrdua de treball, disminució d'ingressos, etc.); i en l'apartat dels beneficis es podria incloure, tenint en compte les verbalitzacions dels

propis afectats, una major maduració personal, una visió més humanitària del món, i també l'oportunitat de trobar amics nous i veritables. Finalment, per acabar la fase de canalització que implica integrar la situació viscuda i no sentir-se avergonyida d'ella, i finalment poder oblidar.

### Aspectes nocius

Els aspectes no beneficiosos dels fòrums de debat sobre mobbing estan relacionats amb manifestacions d'estrès posttraumàtic i no en la participació en si mateixa. Tots els estudis confirmen que els treballadors sotmesos a assetjament laboral acaben patint la síndrome d'estrès posttraumàtic; és a dir que la repetició d'actes de violència menor té la mateixa simptomatologia que una única situació greument traumàtica.

La mala resolució de les agressions rebudes pot portar els assetjats per perpetuar el cicle de la violència, ja sigui dirigit cap a d'altres o cap a si mateix (suïcidi). Les relacions interpersonals es veuen afectades, tant familiars, amistoses, relacions laborals; i també la seva participació en els fòrums, perquè no podia ser d'una altra manera. Els aspectes més perjudicials, per tant, es refereixen a la perpetuació del cicle de la violència, de manera que, en un altre context, l'agredit pot esdevenir un agressor. De vegades s'ha donat que una persona assetjada en la seva feina, pot repetir en el fòrum algunes de les violències rebudes. Quan els éssers humans no aprenem a contenir el mal, ho perpetuem. Sens dubte, l'aspecte perjudicial de la participació en els fòrums de discussió necessita més profunditat que la d'aquesta comunicació.

### Conclusions:

En el procés d'assetjament laboral, si no s'intervé a temps, es donen els tres tipus de victimització, és a dir: primària, secundària i terciària. Entenem la victimització primària, que té lloc en el context de l'organització i que consisteix a fer que un treballador sigui objecte de burla i vexació per part de directius i col·legues, per tal de fer-li el buit. És l'assetjament moral o mobbing.

La victimització secundària és la que rep la persona amb assetjament laboral, en les institucions que han de vetllar per la seva protecció, és a dir, el sistema sanitari i el sistema judicial. Això és visible quan el treballador es troba amb un sistema sanitari que no reconeix l'origen de la seva condició i que a vegades ni tan sols dona un nom o una entitat a la seva malaltia, per no esmentar quan es tracta amb fàrmacs inadequats per a un mal diagnòstic. També es fa evident quan les reivindicacions del treballador en la via judicial no són escoltades amb la consegüent disminució dels drets que això comporta.

El treballador sotmès a assetjament laboral podrà arribar a una victimització terciària, que és la que té lloc en el seu interior. Això succeeix quan aquesta persona no rep l'ajuda necessària, de manera que els efectes de la violència psicològica sobre ells poden ser cronificats. Aquest tipus de victimització es manifesta en una actitud obsessiva sobre el cas mateix i la violència patida, una identificació amb el paper de víctima que impedeix un futur esperançador.

Cal destacar el paper terapèutic dels fòrums en major mesura que en la creació de pàgines web personals, tant per apropar a un major nombre de persones afectades com per la seva espontània facilitació en el desenvolupament de les fases de curació, com hem informat anteriorment; i això és a causa de la comunicació interactiva que es produeix en els usuaris dels

fòrums. En absència de fòrums o de no fer-n'hi ús, a l'assetjat se li fa més difícil de sortir de l'auto-inculcació, especialment quan la comprensió de la família i l'entorn més immediat falla perquè la fase de confort no pot ser superat i la víctima segueix esperant el penediment del seu assetjador.

És d'esperar que una major comprensió del fenomen de l'assetjament laboral i el seu impacte en la salut ajudaran els assetjats a trobar suport en el sistema sanitari estatal, com és el cas d'altres malalties l'origen del qual és el món del treball. És un desig pensar que aquesta comunicació ha contribuït, en part, a això.

Aquesta presentació es tanca amb l'intent d'arribar a conclusions que facilitin l'ús de les noves tecnologies en el seu aspecte més beneficiós i útil per al progrés humà tant en la seva visió individual com en el seu vessant social.

Notes:

(1) extracte de la presentació "virtual Networks: S.O.S. of mobbing" presentada al Congrés virtual Ticvida 05 de l'Associació hispanoamericana de documentalistes d'Internet. Online. Març de 2005.

(2) plataforma d'afectats per mobbing PAM <http://www.forosdelmobbing.info/>

Si es cita l'article si us plau, feu la següent referència:

Pares S., M. (2006) aproximació a l'anàlisi de les xarxes virtuals com a sistema de suport contra el mobbing. Memòries de la primera trobada virtual internacional dels psicòlegs de vela. A <http://www.conductitlan.net/encuentro/mobbing.html>