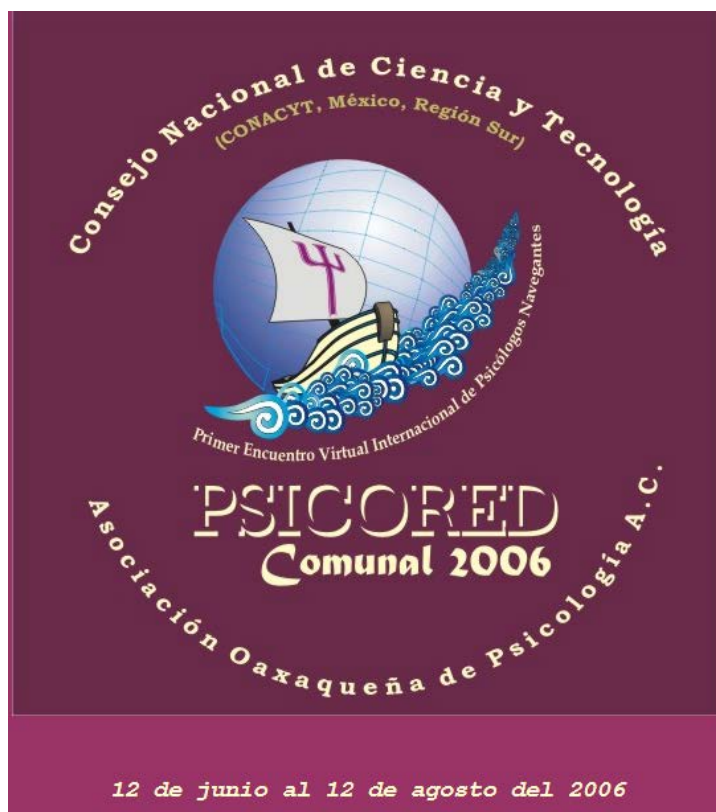


## 2007 - Aproximación al análisis de las redes virtuales como sistema de ayuda ante el mobbing.



### Aproximación al análisis de las redes virtuales como sistema de ayuda ante el mobbing.

Por Marina Páres Soliva. Presidenta del Servicio Europeo de Información Sobre el Mobbing (SEDISEM). <http://www.sedisem.org> - <http://www.acosomoral.org>

#### Introducción

Esta comunicación tiene como objetivo la valoración y el análisis de las redes virtuales como sistema de ayuda en situaciones novedosas cuya afectación sobre la salud, debido a su novedad, no recibe la atención en el sistema regulado de protección a la salud de los estados o países; de tal manera que la persona afectada se encuentra desprotegida y sin saber cómo enfrentarse a lo que le está sucediendo.

El tema del mobbing o acoso psicológico en el trabajo es un tema emergente, cuyas perspectivas teóricas y metodológicas están en constante evolución, son novedosas y no están enraizadas en el saber de la mayoría de los profesionales, aunque es bueno constatar que cada vez existen más profesionales que conocen el tema, no siempre con el rigor necesario a tenor de la gravedad de las consecuencias, pero se trata de un avance, al fin y al cabo. El mobbing o acoso laboral no es en sí misma una enfermedad, de lo que se trata es de una serie de conductas de violencia psicológica que acaban afectando a la salud de la víctima. Son las consecuencias del ejercicio de la violencia psicológica sobre un ser humano lo que hace que éste enferme. La novedad del tema y el desconocimiento en general del mismo, ha tenido como resultado que los afectados por acoso laboral buscaran en las redes virtuales la información y el apoyo que no encontraron en el sistema regulado de protección a la salud.

La presente comunicación es un resumen de un trabajo anterior (1) basado en el análisis del uso de las redes virtuales como forma de vencer el mobbing a través de la explicación de dos experiencias concretas; una de carácter individual y otra de carácter colectivo. La experiencia de carácter individual sobrepasa las pretensiones de la presente comunicación por lo que voy a tratar exclusivamente de la experiencia colectiva a través de los foros de discusión. Entendemos por experiencia colectiva a la participación en un foro de debate de afectados por un mismo tema. Siendo ésta una vía muy utilizada por las víctimas de acoso moral en el trabajo. En la comunicación analizaremos los aspectos benéficos y los perjudiciales tanto grupal como individualmente. El análisis del aspecto colectivo se basa en mostrar la experiencia de la Plataforma de Afectados por Mobbing (P.A.M.) (2) de manera exclusiva, por lo que queda explícito que no se utilizarán las experiencias de otros foros y por tanto nadie puede darse por aludido.

El objetivo que se persigue en un acoso moral o mobbing es la autoeliminación de la víctima a través de romper su resistencia psicológica. Se trata de un atentado contra la dignidad de una persona. Las acciones son: fustigamiento, maltrato conductual, comportamiento negativo, y conductas no deseadas. Siendo las manifestaciones más evidentes: la presión laboral, tendente a hacerle el vacío, desde un entorno intimidatorio u ofensivo. Se trata de una conducta intencionada, y tiene como resultado la soledad e indefensión de la víctima. En resumen, podemos definir el acoso moral en el lugar de trabajo como una serie de conductas hostiles de un grupo contra un individuo con la intención de hacerle daño.

En el acoso moral las manifestaciones del daño psicosocial infringido a la víctima pueden ser diversas, dado que cada ser humano responderá a la violencia recibida de forma diferente. No quiero centrarme en las consecuencias sobre la salud de los afectados de acoso moral en el trabajo por ser un tema ampliamente estudiado y que se aleja del motivo de este estudio. Este estudio pretende ir más allá de las consecuencias físicas y psíquicas sobre la salud y centrarse en la manera de superar la violencia recibida, por tanto, va encaminado a una visión del individuo sometido a acoso como un superviviente de la violencia psicológica y no tanto como víctima, por lo que en lugar de poner el acento sobre las lesiones (daño psicosocial) nos adentraremos en los procesos de curación. La utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación, especialmente las redes virtuales de internet se han convertido, en muchas ocasiones, como los instrumentos útiles para que los afectados de acoso laboral o mobbing pudieran recorrer estas fases y con ello encontrar, de una manera espontánea, un camino para sanar.

La experiencia colectiva se basa en la utilización por parte de gran número de afectados por mobbing de las redes virtuales como una forma de conseguir entender la agresión sufrida, y con ello poder integrarla en la propia vida, y así conseguir convertirse en una persona superviviente de la violencia psicológica. Esto se manifiesta en la participación, por parte de gran cantidad de afectados por mobbing, en foros de debates sobre el tema del acoso moral. La hipótesis que intentamos explicar en este trabajo se concreta en la idea que ha sido precisamente la falta de atención en los sistemas tradicionales de prevención y de tratamiento de la salud los que han motivado la masiva utilización de la nueva tecnología por parte de los afectados por acoso laboral.

El vacío en la atención de los afectados por mobbing está motivada por la poca valoración del fenómeno del acoso laboral como una situación de violencia estresante y, sobre todo, por el desconocimiento de sus graves consecuencias sobre la salud del trabajador. Esta desprotección sanitaria, ha provocado en innumerables ocasiones una agresión secundaria, entendida como

violencia institucional. De tal manera, que en muchas ocasiones el trabajador sometido a violencia psicológica por parte de su empresa (ya sea por la jerarquía o por los propios compañeros) se ha visto agredido de forma secundaria por un sistema de protección de la salud inexistente (las mutuas no reconocen las graves consecuencias sobre la salud de los trabajadores sometidos a acoso laboral), y, al mismo tiempo, por un estamento sanitario desconocedor de los efectos estresantes de la violencia psicológica.

Existen varias maneras de encontrar una salida del pozo del desconocimiento por parte de los afectados por acoso moral o mobbing, una ha sido la participación en foros de debate especializados en el tema. Voy a intentar analizar los aspectos benéficos y los no tan benéficos de esta opción.

#### Foro temático de debate.

Partimos del convencimiento que en algunos foros en la red virtual (no todos) sobre acoso moral se dan las condiciones que facilitan que la víctima de hostigamiento pueda dar los pasos que llevan a la curación de las consecuencias de la violencia psicológica. No ocurre en todos los foros de debate, y ello es así porque para que un foro sea una herramienta de curación ha de cumplir algunas premisas previas, a saber: ha de facilitar la integración de los nuevos miembros por un lado y por otro ha de potenciar la mayor igualdad de los miembros participantes.

De esta manera quedan excluidos los foros donde las diferencias de “estatus” se fomentan (ejemplo: expertos y afectados claramente diferenciados) y aquellos en los que para formar parte no basta la voluntad manifiesta del afectado (es decir depende de la autorización de “alguien superior” el hecho de poder integrarse o no). Estos tipos de foros virtuales tendrán su validez en función de los objetivos de información, estudio y análisis de un fenómeno; pero no se dan en ellos las condiciones para su uso benéfico por parte de los afectados por la violencia psicológica. Tendrán otros usos y otras finalidades, pero hemos de constatar que no cumplen las premisas para tener repercusiones sobre el desarrollo de las etapas de curación; por tanto, la participación en ellos por parte de las víctimas del psicoterrorismo laboral no tiene por qué generar mejorías en su salud. Veamos las razones de esas condiciones previas; por un lado el facilitar la inclusión en un grupo, aunque sea virtual, mediante la integración fácil y voluntaria, ayuda a compensar la “exclusión” a la que la víctima está siendo sometida en su entorno laboral, por tanto, cualquier impedimento a su ingreso en el foro es vivido como un nuevo acto de exclusión; y por otro, la igualdad entre los miembros participantes aleja las identificaciones empresariales autoritarias y los aleja de la vivencia de los abusos de poder perpetrados por la jerarquía laboral sobre el afectado. Eso es bueno para la víctima dado que la superación de los traumas puede ser resueltos dado que “no existen jefes”, y es un miembro más de los foristas con pleno derecho.

En resumen, esas premisas previas, van encaminadas a dotar al afectado de control sobre su rol de miembro de un foro. Y es precisamente esta situación de “poder controlar” su inclusión o no, su participación o no, lo que permite que se inicien los pasos para la superación del trauma, casi de forma espontánea.

#### El aspecto benéfico de los Foros de debate

Ya hemos visto que el acoso moral en el trabajo o mobbing es una estrategia de acoso y derribo de la víctima mediante la aplicación de una violencia psicológica extrema, basada en los rumores

y las calumnias. Antes de incidir de lleno en el análisis de los aspectos terapéuticos de los foros de debate, nos será útil nombrar las diversas etapas de todo proceso de curación encaminado a superar la violencia psicológica sufrida. Estas etapas son: la exploración, la expresión, el confort, la compensación, la perspectiva y el olvido.

Un recorrido por las diversas las etapas del proceso de curación es bastante evidente en los afectados por mobbing que participan en los foros sobre todo la fase de la exploración. En concreto la etapa de exploración consiste en la reconstrucción de los hechos y la fase de expresión, es el “hablar” sobre lo vivido y ambas fases son visibles en los foros de debate pues en los mensajes de los foros aparece seriada toda la violencia recibida con datos concretos, fechas, actuaciones, etc.

La etapa de compensación consiste en el resarcimiento del sufrimiento vivido y tal como es de prever la recuperación del control sobre la propia vida es una forma de superar la indefensión sufrida en el mobbing. A menudo el afectado por mobbing recurre a la vía judicial como único mecanismo de compensación con resultados más que cuestionables. En los afectados por mobbing hay un cambio profundo del concepto de justicia en sentido amplio. En la víctima de acoso aparece un desmoronamiento del sentido de justicia y del concepto de vivir en una sociedad segura. A menudo ese deseo de justicia se ve traicionado por las sentencias judiciales que, en la mayoría de casos no protege a la víctima, en otras se la culpabiliza y en ninguna de ellas se reconoce y valora el papel benéfico que para la sociedad ha tenido la denuncia de la víctima. La sociedad no quiere ver el fraude denunciado, y prefiere desacreditar a la víctima de acoso que protegerse de los fraudulentos y sancionarlos. Los afectados por acoso encuentran en los foros el apoyo necesario para enfrentarse al largo y extenuante proceso judicial. En el foro existe un intercambio de experiencias que resulta muy útil para los que deben enfrentarse a la situación por primera vez.

Dentro del proceso de curación hay que señalar que con el paso del tiempo el afectado por acoso ha de tomar perspectiva de la violencia sufrida para poder curarse de ella y en algunos mensajes o post del foro se percibe que el forista ha tomado perspectiva de su acoso y que ha sabido integrarlo en su vida a través de ser consciente y por tanto de percibir lo que perdió en el acoso y lo que ha ganado.

La introspección del conocimiento provoca, a largo plazo, un cuestionamiento de los valores, tanto los propios individuales, como los familiares y culturales, que hasta aquel momento eran aceptados. Este proceso termina con una reelaboración teórica tanto del tema personal de acoso como su situación en el contexto de la cultura laboral y social. Vamos a profundizar más en el aspecto benéfico de la participación de los afectados por acoso moral en el trabajo en los foros de debate.

### Valoración de la participación en foros de internet

#### Aspectos beneficiosos

La fase de exploración incluye la reconstrucción de los hechos. Así podemos ver, a través de la lectura directa de los mensajes escritos, que los afectados por mobbing en su participación en el foro acostumbran a detallar los inicios de su acoso y el desarrollo de sus primeras etapas. El mero hecho de escribirlos, de datarlos, de seriarlos en el tiempo es una ayuda. Sabemos que la fase de expresión consiste en poder hablar todo lo que haga falta, y los miembros de los foros

van “explicando” el devenir de su maltrato, a menudo hasta el día a día. La posibilidad de poder expresarse tan ampliamente y hasta el nivel que uno necesite, es factible en el foro. El mantenimiento del anonimato (a través de la utilización de un nick o un pseudónimo) potencia el “desfogue” libre de todo el dolor sentido; incluso, a menudo, la utilización de expresiones que en otro caso de menor anonimato no se usarían. En el proceso de curación, a la fase de expresión le sigue la fase de confort y en los foros esa continuidad se da de forma espontánea. Entendemos que en esta fase la víctima ha de encontrar formas de consolarse, y en los foros el consuelo proviene del resto de participantes. Los otros foristas, frente a alguien que explica su dolor, tienen la actitud instintiva de empatizar con esa persona, de comprender su dolor (tan parecido al propio), de solidarizarse con su desventura (tan similar a la propia), de dar consejos y soluciones que, con independencia de su adecuación, transmiten un sentimiento real de preocupación por el bienestar de la víctima. Muy a menudo, las víctimas de acoso laboral, encuentran por primera vez la comprensión en el entorno virtual que no encontraron en su entorno real. Esa comprensión les ayuda a recorrer la fase de confort, y pasar a la siguiente fase. Cuando una persona sometida a violencia psicológica no consigue recorrer la fase de confort puede quedarse estancada en ella y no conseguir pasar a la siguiente. El estancamiento provocado por no conseguir el consuelo adecuado se manifiesta en una actitud victimista por parte de la persona traumatizada que se concreta en un exceso de susceptibilidad.

Después del confort, le sigue la fase de compensación que va ligada al resarcimiento de lo que ha sufrido. Los seres humanos necesitamos poder compensar el daño sufrido para poder olvidarlo, si no se consigue, el afectado por acoso laboral no podrá salir de su papel de víctima. Los expertos denominan a este fenómeno victimización terciaria, lo veremos más adelante. Muchos afectados por acoso laboral han buscado la compensación de su sufrimiento iniciando procesos judiciales, que la gran mayoría de las veces no han dado el resultado esperado por la víctima; hoy en día el camino judicial como forma de resarcimiento está seriamente cuestionado. Otros afectados esperan encontrar el resarcimiento en el arrepentimiento de los hostigadores; éste sería el procedimiento más “normal” entre seres humanos; es decir nos disculpamos cuando hemos pisado sin querer al vecino; y ahí radica el error. En el acoso laboral hay una voluntad manifiesta de dañar y de humillar, por tanto, esperar arrepentimiento de los hostigadores sólo puede generar mayor frustración en la víctima; ya que las personalidades perversas no se disculpan nunca.

No podemos seguir ciegos a la evidencia, sólo personalidades perversas pueden llevar a cabo situaciones de acoso psicológico; pues no se trata de un momento de mal humor, que todos podemos tener, sino que se trata de una continuidad en el tiempo de la voluntad manifiesta de “hacer daño” a otro ser humano; y nada ni nadie va a hacer que el perverso se olvide de su víctima o lo que es lo mismo que deje de “ir a por ella”.

La participación en el foro posibilita a la víctima conocer que no podrá esperar el arrepentimiento de los hostigadores (incluyo al acosador y a sus colaboradores) y por tanto a buscar otras vías de resarcimiento. A menudo no dejarse contaminar con la violencia recibida y enfrentarse a la situación y a los acosadores sin odio, puede ser vivido por la víctima de acoso laboral como una manera de resarcimiento, dado que se diferencia de los hostigadores y de sus métodos, encontrando en ello la razón ética de una mejor autopercepción. Aunque participar en los foros posibilita a la víctima un conocimiento y una información que le ayuda a superar esta fase, la compensación ha de encontrarse fuera del foro, en el mundo real.

Una vez la persona víctima de violencia psicológica ha conseguido una manera de resarcirse, se adentra en la fase de perspectiva. Tomar perspectiva de la situación traumática vivida consiste en llegar a saber las cosas que ha perdido y las que ha ganado como consecuencia del acoso laboral. En este sentido la participación en los foros es determinante, dado que existe un intercambio fluido de experiencias, que posibilitan dar perspectiva a la violencia recibida y al daño ocasionado. En el apartado del daño, cabe incluir todas las repercusiones físicas y psíquicas sobre la salud de la víctima (los infartos de miocardio, las crisis de angustia, las depresiones, los cánceres, las fibromialgias, etc...) , así como otro tipo de pérdidas (pérdida de estatus social, pérdida del trabajo, disminución de ingresos, etc.); y en el apartado de las ganancias cabría incluir, atendiendo a las verbalizaciones de los propios afectados, una mayor maduración personal, una visión más humanitaria del mundo, y también la oportunidad de encontrar nuevos y verdaderos amigos. Para acabar, por último, con la fase de canalización que implica integrar la situación vivida y no avergonzarse de ello, y ya finalmente poder olvidar.

#### Aspectos perjudiciales

Los aspectos no beneficiosos de los foros de debate sobre acoso están relacionados con las manifestaciones del estrés postraumático y no en la participación en sí misma. Todos los estudios confirman que los trabajadores sometidos a acoso laboral acaban padeciendo el síndrome del estrés postraumático; es decir que la reiteración de actos de violencia menor tiene la misma sintomatología que una única situación gravemente traumática.

Una mala resolución de las agresiones recibidas puede llevar al acosado a perpetuar el ciclo de la violencia, ya sea dirigida hacia los otros o hacia sí mismo (suicidio). Las relaciones interpersonales se ven afectadas, tanto las familiares, amistosas, laborales; y también su participación en los foros, pues no podía ser de otra manera. Los aspectos más perjudiciales, por tanto, están relacionados con la perpetuación del ciclo de la violencia, de tal manera que, en otro contexto, el agredido puede convertirse en agresor. En algunas ocasiones se ha dado que una persona acosada en su trabajo pueda repetir en el foro parte de la violencia recibida. Cuando los seres humanos no aprendemos a contener el mal, lo perpetuamos. Sin duda el aspecto perjudicial de la participación en foros de debate necesita mayor profundización que la de esta comunicación.

#### **CONCLUSIONES:**

En el proceso de acoso laboral, si no se interviene a tiempo, se llegan a dar los tres tipos de victimización, a saber: primaria, secundaria y terciaria. Entendemos por victimización primaria, la que tiene lugar en el contexto de la organización y que consiste en convertir a un trabajador en objeto de burlas y vejaciones por parte de los directivos y de los compañeros, con la finalidad de hacerle el vacío. Es el acoso moral o mobbing.

La victimización secundaria, es la que recibe el afectado de acoso laboral, en las instituciones que deberían velar por su protección, a saber: el sistema sanitario y el sistema judicial. Eso es visible cuando el trabajador se encuentra con un sistema sanitario que no le reconoce el origen de su padecimiento y a veces incluso no le da ni tan siquiera entidad a su enfermedad, sin dejar de mencionar cuando es tratado con fármacos inadecuados por un diagnóstico equivocado.

También se hace obvio cuando son desoídas las demandas del trabajador en la vía judicial y la consecuente merma de derechos que ello supone.

El trabajador sometido a acoso laboral puede llegar a la victimización terciaria, que es la que tiene lugar dentro de sí mismo. Esto acontece cuando esa persona no consigue la ayuda necesaria, entonces los efectos de la violencia psicológica ejercida sobre ella pueden cronificarse. Este tipo de victimización se manifiesta en una actitud obsesiva sobre el propio caso y sobre la violencia sufrida, una identificación con el rol de víctima que le impide un futuro esperanzador.

Cabe resaltar el papel terapéutico de los foros en mayor medida que en la creación de las páginas web personales, tanto por abastar a mayor número de afectados como en su facilitación espontánea en el desarrollo de las fases de curación, tal como hemos relatado anteriormente; y ello es así por la comunicación interactiva que se da en los usuarios de los foros. En caso de no existir los foros o de no utilizarlos, al acosado se le hace más difícil salir de la autoinculpación, especialmente cuando falla la comprensión de la familia y del entorno más inmediato pues no se puede superar la fase de confort y sigue esperando el arrepentimiento de su hostigador.

Es de esperar que un mayor conocimiento del fenómeno del acoso laboral o mobbing y de sus repercusiones sobre la salud ayude a los acosados a encontrar el apoyo en el sistema sanitario estatal, tal y como ocurre con otras enfermedades cuyo origen es el mundo laboral. Es un deseo pensar que esta comunicación haya contribuido, en parte, a ello.

Esta ponencia se cierra con el intento de llegar a conclusiones que faciliten el uso de las nuevas tecnologías en su aspecto más benéfico y útil para el progreso del ser humano tanto en su visión individual como en su vertiente de ser social.

#### NOTAS:

(1) Extracto de la ponencia "Redes Virtuales: S.O.S. del mobbing" presentada en el Congreso Virtual TiCVida 05 de la Asociación Hispanoamericana de Documentalistas de Internet. On Line. Marzo 2005.

(2) Plataforma de Afectados por Mobbing PAM <http://www.forosdelmobbing.info/>

Si cita el Artículo por favor haga la siguiente Referencia:

Pares S., M. (2006) Aproximación al análisis de las redes virtuales como sistema de ayuda ante el mobbing. Memorias del Primer Encuentro Virtual Internacional de Psicólogos Navegantes. En <http://www.conductitlan.net/encuentro/mobbing.html>