

## **Redes Virtuales: El S.O.S del Mobbing**

### **Autora**

Marina Parés Soliva.

Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre Mobbing.

Temática: Ciencias Sociales. Psicología

### **Resumen**

#### **0- ÍNDICE:**

- 1- Justificación
- 2- Concepto de Mobbing
  - 2.1- Recopilación de diversas definiciones
  - 2.2- Elementos clave del concepto
- 3- Experiencia Individual
  - 3.1- Creación web monotemática
  - 3.2- Valoración
- 4- Experiencia Colectiva
  - 4.1- Foro Temático de debate
  - 4.2- Valoración
- 5- Conclusiones
- 6- Bibliografía

#### **1- JUSTIFICACIÓN**

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 sobre 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 se basa en el análisis del uso de las redes virtuales como forma de vencer al mobbing a través de la explicación de dos experiencias concretas; una de carácter individual y otra de carácter colectivo.

La experiencia de carácter individual se basa en una forma de enfrentarse a la violencia recibida a través de la creación de una página web personal. Esta opción ha sido bastante utilizada por los afectados por mobbing. Incluyo el análisis de varias experiencias individuales y su posterior teorización; haciendo mayor énfasis en la web Acoso Moral.

La experiencia colectiva consiste en la participación en un foro de debate de afectados por el mismo tema. Siendo ésta otra vía también muy utilizada por las

víctimas de acoso laboral. En la comunicación se analizarán los aspectos benéficos y los perjudiciales tanto grupal como individualmente. El aspecto colectivo se basa en mostrar la experiencia de la Plataforma de Afectados por Mobbing (P.A.M.) 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.

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.

## **2- CONCEPTO DE MOBBING**

### **2.1 – Diversas Definiciones . Recopilación**

He optado por recoger aquellas definiciones sobre la violencia psicológica en el trabajo que contienen los elementos básicos , a mi entender, para comprender el fenómeno del acoso laboral; a saber : que se trata de las acciones concretas de un grupo contra un individuo.

#### **Definición de Heinz Leymann**

“ El psicoterror o mobbing en la vida laboral comporta una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto , es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de fustigamiento frecuentes y persistentes (por lo menos una vez por semana ) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses) “.

De ésta definición cabe destacar los términos : comunicación hostil, administración sistemática, pocos individuos contra un individuo, fustigamiento; así como las consecuencias: soledad e indefensión de la víctima.

#### Definición de I. Piñuel y Zabala

El mobbing es: “Un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produce cada semana; un objetivo final de fustigar, agobiar, reducir, acobardar, y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante la baja, la renuncia o despido procedente; y una obligación de las víctimas de ir a un lugar de trabajo donde saben que van a ser fustigados”.

En esta definición destacamos los términos : maltrato verbal, maltrato conductual, fustigar; así como las consecuencias : abandono del lugar de trabajo y el objetivo: romper la resistencia psicológica de la víctima.

#### Definición de la U.E.

“Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de manera directa o indirecta, de parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío “ (14-5-01).

Los términos a destacar son: comportamiento negativo, ataque sistemático, de una o más personas contra el afectado, y el objetivo se concreta en: hacerle el vacío.

### Definición Congreso de Diputados – España

El mobbing está definido como “toda conducta no deseada que atente contra la dignidad de una persona y cree un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo” , según fue aprobado por el Congreso de los Diputados el 24 de diciembre del 2003, cuando modificó algunos artículos de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

En esta definición destacamos como términos importantes: conducta no deseada, entorno intimidatorio u ofensivo, y las consecuencias: atentado contra la dignidad de una persona.

### Definición de R. Gimeno Lahoz

El concepto jurídico de mobbing o acoso moral es la “presión laboral tendenciosa encaminada a la auto-eliminación de la víctima” (Magistrado Ramón Gimeno Lahoz en la 1ª Jornada sobre Mobbing en Girona- Nov 04).

Los términos a destacar son: presión laboral, tendenciosa como sinónimo de conducta intencionada y el objetivo: la auto-eliminación de la víctima.

### **2.2 – Elementos clave del concepto**

De todas la definiciones anteriores vemos que coinciden en que el mobbing es igual a: comunicación hostil y maltrato verbal. Sobre la periodicidad de los ataques: administración sistemática. Respecto al emisor de la violencia: uno o varios individuos o personas contra un único receptor, por tanto todas las actuaciones van dirigidas a un individuo (el afectado).

Las acciones son: fustigamiento, maltrato conductual, comportamiento negativo, y conducta no deseada. Siendo las manifestaciones más evidentes: la presión laboral, tendente a hacerle el vacío, desde un entorno intimidatorio u ofensivo, la conducta es intencionada y hay soledad e indefensión de la víctima. Las consecuencias más comunes son el abandono del lugar de trabajo (temporal o definitivamente).

El objetivo del mobbing es la auto-eliminación de la víctima a través de romper su resistencia psicológica. Se trata de un atentado contra la dignidad de una persona.

### **ELEMENTOS CLAVES DEL MOBBING**

- ▶ Comunicación hostil
  - ▶ Sistemática
- ▶ Varios contra uno
  - ▶ Hostigamiento
  - ▶ Entorno ofensivo
  - ▶ Hacer el vacío
- ▶ Conductas intencionadas
- ▶ Ataques contra la dignidad
- ▶ Intención de hacer desaparecer a 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.

Las manifestaciones del daño psicosocial infligido 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.

### 2.3- **Experiencias de Supervivencia**

En este trabajo queremos demostrar el uso terapéutico que ha tenido para muchos afectados por acoso laboral la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación, en concreto el uso de internet. La hipótesis de este estudio es que ha sido, precisamente, la utilización de internet la que ha posibilitado, en muchos casos, que el afectado por acoso moral pasara de una situación de víctima de la violencia psicológica a una situación de superviviente. Es decir que pudiera modificar la situación de indefensión por la de tener cierto control de la situación.

Antes de pasar a describir las experiencias concretas del uso de internet es importante que hagamos una breve descripción del proceso curativo en los casos de violencia psicológica dado que es la base teórica en la que se sustenta la hipótesis de este estudio.

Según la teoría científica actual, el proceso de curación de una persona superviviente de cualquier tipo de violencia psicológica pasa por recorrer unas etapas antes de olvidar la situación traumática, que consisten en: exploración, expresión, confort, compensación, perspectiva, canalización de la violencia recibida y, al final, el olvido.

La fase de exploración incluye la reconstrucción de los hechos, la fase de expresión consiste en poder hablar todo lo que haga falta, en la fase de confort la víctima ha de encontrar formas de consolarse, le sigue la fase de compensación que va ligada al resarcimiento de lo que ha sufrido, y la fase de perspectiva en donde ha de saber las cosas que ha perdido y las que ha ganado, para acabar con la fase de canalización que implica integrar la situación vivida y no avergonzarse; y desde ese momento, empezar a olvidar.



Cuando alguna de estas etapas no se desarrolla, la persona afectada por la violencia psicológica queda presa en una de esas fases sin llegar a pasar a la siguiente, con lo que el proceso de victimización se cronifica y la curación se vuelve cada vez más difícil.



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.

Existen dos 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 y otra en la creación de una página web. Voy a intentar analizar los aspectos benéficos y los no tan benéficos en cada una de las opciones. Primero pasaré a analizar la experiencia individual de la creación de una página web monotemática y en segundo lugar analizaré la experiencia colectiva de un foro de debate en internet sobre mobbing.

### **3- EXPERIENCIA INDIVIDUAL**

La creación de una web personal por parte de algunos afectados por acoso laboral o mobbing puede ser vista, a tenor de sus propias opiniones, como una forma de comprender el proceso de la violencia recibida y por tanto debe ser considerado su aspecto terapéutico.

Precisamente esta vertiente beneficiosa es la que promueve que cada vez mayor número de afectados se animen a crear una web y esa es, probablemente, la razón de que aumenten las webs que tratan el acoso laboral.

Existen dos tipos diferentes de webs personales que tratan el tema del acoso laboral o mobbing, aunque ambos tipos son de carácter monotemático y normalmente el propio webmaster es el afectado por acoso moral; se diferencian en cuanto a la forma de

abordarlo. Unas abarcan el amplio tema del mobbing en general, las otras se centran en un caso concreto de acoso laboral, el del propio webmaster. Las del primer tipo las denomino páginas unipersonales sobre mobbing y las del segundo tipo como webs testimonio-denuncia.

No existen estudios estadísticos sobre cuál de los dos tipos es la más numerosa, aunque haciendo una breve aproximación las cifras serían muy similares.

### 3.1- Creación web monotemática

#### 3.1.1- Webs unipersonales

En las webs unipersonales los aspectos benéficos de las mismas van ligados a la consecución del objetivo que tuvo su webmaster en el momento de su creación. Los motivos de muchos afectados de acoso que se convierten en webmasters, arguyen son:

- a) para comprender uno mismo el proceso de la violencia psicológica.
- b) para informar y difundir el tema.
- c) también para intentar que otros afectados se salven.

Llegar a conseguir los objetivos propuestos da seguridad al afectado en el sentido de poder tener un papel activo en su vida, en contraste con la pasividad que tuvo que sufrir en el acoso laboral.

Trascripción de algunos párrafos:

. Aquí tenéis de todo: libros, noticias, convocatorias, enlaces, etc..

. Y puse esa información a disposición abierta de todo el que se encontrara en mi situación para intentar, como mínimo, que alguno se salvara.

. Como quiero que esa página sirva de ayuda a todos aquellos que estais pasando por este trago, os ofrezco mi email por si quereis "soltar" lo que llevais dentro o buscar contactos.

. Viví mucho tiempo solo, desconfiado de la vida misma, muerto en vida. Pero cuando los libros de Hirigoyen y Piñuel me abrieron los ojos volví a nacer en cierta manera.

Pero sin ira, sin odio, sin afán de revancha. Intenté comprender y así salió mi página, que no es más que la información que he ido recogiendo para mi, para comprender, para encontrar la tardía salida casi imposible.

. Es un fantástico sitio donde podréis encontrar historias sobre mobbing, artículos, noticias, etc.

Por tanto lo que ayuda a superar el traumatismo vivido está en proponerse objetivos, y en si estos han sido conseguidos.

Los aspectos negativos se centran en el aislamiento que puede provocar la dedicación casi exclusiva en la creación y en el mantenimiento de una página web y el alejamiento de la realidad. En cierta forma se puede repetir en la vida personal lo mismo que ocurrió en el ámbito laboral, y esa persona afectada puede encontrarse sin amigos reales y por tanto sin vida social; pudiendo creer que lo virtual es real.

En el caso concreto de la web Acoso Moral, de la que soy webmaster; uno de los objetivos fue la recopilación de información sobre el tema, con el convencimiento de que el conocimiento proporciona a los seres humanos, las herramientas para adaptarnos a las situaciones de la vida con mejores perspectivas de resolución, y tuve la certeza que, cuanto más se supiera sobre el psicoterrorismo laboral, habría mayores posibilidades de salir del acoso. El otro objetivo fue dar a conocer la opinión de los afectados por Mobbing, con el propósito de evidenciar los valores humanos, intelectuales, y artísticos de las personas sometidas a violencia psicológica ; en contraste con el descrédito que sufren en sus lugares de trabajo.

La recopilación de información me ayudó a saber del tema y con ello a objetivar el proceso de acoso, de tal manera que conseguí romper con la autoinculpación y la culpabilidad del entorno y con ello hacer responsable al acosador de su propia violencia, en lugar de cuestionar mi actuación o en buscar razones explicativas sobre qué puede haber dicho uno para provocar tanto odio.

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.

### 3.1.2 – Webs de testimonio- denuncia

Los beneficios de las páginas testimonios-denuncias se centran en hacer público lo oculto, con el objetivo de conseguir, por parte de la víctima, la credibilidad que se le negó en la organización laboral. Es una manera de resarcirse del daño recibido, una manera de compensar el vacío social. Los objetivos son, por tanto, dobles, al denunciar ese caso en concreto. En realidad lo que se está denunciando es una situación de fraude para la totalidad de la sociedad, con el deseo tanto de designar al culpable como de reconocer al inocente. En las webs testimonio-denuncia se busca la aplicación del concepto de justicia en sentido amplio.

Transcribo algunos párrafos:

.“Este sitio está siendo elaborado por una persona que ha sufrido las graves consecuencias de un ambiente de acoso laboral “.

. testimonio- denuncia de gran actualidad, ampliamente documentado e ilustrado, que pone de manifiesto la desigual lucha entre un parasindicalista

novel y los poderes fácticos, hipócritas y pasivos, donde no impera la eficiencia o el servicio a la sociedad sino el mantenimiento, una vez poseídos, del estatus social y del poder económico...”

“ Es una página unipersonal que me cuesta mucho trabajo, tiempo y dinero, llevar a cabo “.

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.

Es una actuación insensata, actuar “ como si “ estuviéramos en una sociedad justa negando la existencia de fraude en lugar de atajarlo. Los aspectos negativos de carácter individual giran en torno a la obsesión en el propio caso. En un sentimiento de haber sido injustamente tratado, lo cual es cierto, con un no ver más allá de uno mismo, y de lo que uno ha sufrido y en centrarse excesivamente en el/los acosadores. El centrar todas las energías en el propio sufrimiento impide poder salir de él, dado que llega un momento en que parece que más allá del propio caso-denuncia no hay nada más. Cuando se instaura este tipo de dinámica la víctima de hostigamiento cada vez tiene más difícil plantearse una vida “después” del acoso.

### 3.2 – Valoración de la Experiencia Individual

Hemos visto que los aspectos benéficos de las experiencias individuales en la utilización de las redes virtuales radican en la consecución de los objetivos planteados por su webmaster, es decir en el control que el propio afectado tiene sobre el devenir; ya sea difundiendo información, ayudando a otros, o denunciando su propio caso.

Recuperar el control ayuda a superar la indefensión vivida por las víctimas de la violencia psicológica. Pero además podemos inferir un nuevo aspecto terapéutico ya que, de una forma inconsciente, tienen lugar algunas etapas del proceso de curación, digo inconsciente dado que ninguno de los webmasters estudiados ha manifestado ser conocedor de estos aspectos.

Un recorrido por las diversas páginas virtuales cuyos webmasters son o han sido afectados por mobbing nos ayuda a evidenciar las etapas del proceso de curación. En concreto la etapa de exploración con la consecuente reconstrucción de los hechos es muy evidente en las páginas testimonio-denuncia donde aparece seriada toda la violencia recibida con datos concretos, fechas, actuaciones, etc, no así en las webs unipersonales. En éstas es más evidente la fase de expresión, pues podemos entender que la extensa información sobre la figura del acosador, los contextos tóxicos, los procesos judiciales y las noticias de casos concretos que existen en estas webs, son la manifestación palpable de esa necesidad de hablar todo lo que haga falta sobre el acoso; eso sí, de una manera genérica y no particular; aunque es evidente que la elección de los artículos o de las noticias realizadas por el webmaster vienen determinadas por su propio caso particular. Así, vemos que, en algunas de estas webs el aspecto jurídico del mobbing tiene una gran importancia y existe una extensa recopilación de sentencias, lo que nos lleva a pensar que el aspecto jurídico del caso concreto de acoso de su webmaster es el que más necesita “ser hablado”; otras ponen más el acento en los aspectos psicológicos del fenómeno de la violencia laboral, y otras en la

estructura empresarial de liberalismo económico. En algunas webs unipersonales la relación entre acoso laboral y acoso sexual se hace palpable, algunas se centran casi exclusivamente en el acoso vertical descendente (de jefe a subalterno), o en el acoso horizontal (entre compañeros) , etc.. Por todo lo anterior inferimos que cada webmaster prioriza precisamente lo que necesita, de una manera individual ser “hablado”.

En los dos tipos de webs personales la etapa de compensación y con ello del resarcimiento del sufrimiento vivido está en el mismo acto de creación de la web, y en la consecución de los objetivos propuestos; y tal como hemos visto anteriormente recuperar el control sobre la propia vida es una forma de superar la indefensión sufrida.

Con el paso del tiempo el afectado por acoso ha de tomar perspectiva de la violencia sufrida para poder curarse de ella y en algunas páginas se percibe que su webmaster 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.

#### **4. EXPERIENCIA COLECTIVA**

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. Esta situación ha llevado a los afectados de mobbing a una situación de doble indefensión : desde la empresa y desde el sistema sanitario. Aunque hay que hacer notar que cada vez los estudios científicos sobre las consecuencias del acoso sobre la salud del trabajador son más numerosos, baste nombrar los estudios realizados por la Universidad de Alcalá de Henares, denominados "Barómetro Cisneros" a cargo del profesor Iñaki Piñuel. El conocimiento y difusión de las consecuencias sobre la salud han motivado un cambio sustancial en el sistema público de salud y con ello se está consiguiendo atender mejor al trabajador afectado. Es de valorar esta mejora en la atención de la salud, aunque no es suficiente dado que el sometimiento a una violencia psicológica sistemática en el tiempo además de afectar a la salud, tiene graves repercusiones psicológicas básicamente sobre el autoconcepto de la víctima, que todavía no encuentran solución en el sistema tradicional de protección a la salud.



#### 4.1 – 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 por que 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.

CONDICIONES PREVIAS

- ▶ **Integración**
- ▶ **Igualdad**

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 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 no tiene por que 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, 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 igualación entre los miembros participantes aleja las identificaciones autoritarias y los abusos de poder de la jerarquía laboral sobre el afectado. Eso es bueno para la víctima dado que la superación de los traumas pueden 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.

## 4.2 – Valoración

### 4.2.1 – Aspectos beneficiosos de la participación en foros de internet

Ya hemos visto anteriormente que 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 son determinantes, 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.

Veamos algunos ejemplo;

. "PAM: Acceso directo a los foros. Aquí encontrareis, sobre todo, GENTE ESTUPENDA ".

Para acabar, por último con la fase de canalización que implica integrar la situación vivida y no avergonzarse de ello.

#### 4.2.2 – 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 post-traumático; es decir que la reiteración de actos de violencia menor tienen 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.

## **5- 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.

Las TIC tienen un papel importante en cada una de estas victimizaciones básicamente en su función preventiva. Así podemos utilizar las TIC como prevención primaria del acoso en su aspecto informativo del fenómeno; con el objetivo de modificar la ética empresarial. La prevención secundaria de las TIC está en su uso de difusión científica del fenómeno a fin de motivar la intervención de los sistemas de protección social. Puede ser visto como una vía de acceso a la formación especializada por parte de los profesionales implicados.

El uso de las TIC en la prevención terciaria es el motivo central de esta comunicación. Hemos visto en detalle los aspectos benéficos de la utilización de internet para superar las consecuencias del acoso laboral. Entendiendo ese aspecto de prevención terciaria como la creación de una página personal o la participación en foros de debate de carácter temático.

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 auto-inculpación, 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.



## 6. BIBLIOGRAFÍA

### Libros:

Piñuel Zabala, Iñaki. "Mobbing : Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Santander. Sal Terrae, 2001.

Piñuel Zabala, Iñaki. "Mobbing. Manual de autoayuda" . Madrid. Aguilar, 2003.

Vinyamata Camp, Eduard. " Manual de Prevención y resolución de conflictos ". Barcelona. Ariel Practicum, 1999.

García, Rolsma y Fuentes. " Trabajando con el enemigo" . Barcelona. Random H. Mondadori, 2003.

González de Rivera Revuelta, José Luis. "El Maltrato psicológico" .Madrid . Calpe, 2002.

Rodríguez, Nora. "Mobbing. Vencer el acoso moral". Barcelona. Planeta,2002.

Hirigoyen, Marie-France. "El acoso moral" .Barcelona. Paidós, 1999.

Hirigoyen, Marie-France. " L´assetjament moral a la feina".Barcelona. Edicions 62, 2001.

Girard, René. "El chivo expiatorio ". Barcelona. Anagrama, 1986.

Herman, Judith. "Trauma y recuperación". Madrid. Espasa Calpe, 2004.

Garrido Genovés, Vicente. "Cara a cara con el psicópata". Barcelona. Ariel, 2004.

Castilla del Pino, Carlos. "La Envidia". Madrid. Alianza, 1991.

Martos Rubio, Ana. “¡ No puedo más!” .Madrid. Mc Graw-Hill, 2004.

Aronson, Elliot. “El animal social “. Madrid. Alianza, 1981.

#### Artículos:

Parés Soliva, Marina ( 2002) . “Estudio comparativo entre la teoría de la comunicación y el mobbing” en *La Comunicación Paradójica* ; web Acoso Moral ([www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)).

#### Actas de Congresos:

Parés Soliva, Marina. “La Intervención social en casos de Mobbing”. Jornada-Taller del Observatorio Catalán del Mobbing. Barcelona . Mayo 2004.

Parés Soliva, Marina. “Un caso concreto de Mobbing”. 1 Jornada Gironina sobre Mobbing. Girona. Noviembre 2004.

#### Páginas web:

“Acoso Moral” . Webmaster: Marina. España. Septiembre 2002. URL: <http://www.acosomoral.org>.

“MobbingNu” . Webmaster: mobbilizate. España. Enero 2000. URL: <http://www.mobbing.nu>

“La Historia Interminable” . Webmaster: El pequeño David. España . Abril 2000. URL: <http://www.laincreiblehistoria.org>

“Gepestán”. Webmaster: Gepesito. España. Enero 2001. URL: <http://club.telepolis.com/gepesito/hechos.htm>

“Plataforma de Afectados por el Mobbing” . Webmaster: Consejo moderadores. España. Enero 2002. URL: <http://www.forosdelmobbing.info>