
Redes Virtuales: El S.O.S del Mobbing

Autora

Marina Parés Soliva.

Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre Mobbing.

I Congrés Internacional de la línia Ticvida

"Xarxes virtuals : la S.O.S. de MOBBING"

Ponent: Marina Parés SOLIVA

Organització: servei d'informació mobbing Europea. President.



0- índex:

- 1- Justificació
- 2- Concepte de mobbing
 - 2.1- Diverses definicions
 - 2.2- Elements clau del concepte
 - 2.3- Experiències de supervivència
- 3- Experiència individual
 - 3.1- Creació web monotemàtica
 - 3.2- Valoració
- 4- Experiència col·lectiva
 - 4.1- Fòrum temàtic de debat
 - 4.2- Valoració
- 5- Conclusions
- 6- Bibliografia

1 - Justificació

Aquesta comunicació té com a objectiu l'avaluació i l'anàlisi de les xarxes com a sistema de suport en situacions noves l'impacte dels quals salut, per la seva novetat, no rep atenció en el sistema regulat de la protecció de la salut dels Estats o països; de manera que la persona interessada vostè està desprotegit i no saber com tractar amb el que li està succeint.

La qüestió del mobbing o assetjament psicològic en el treball és un tema emergent, les seves perspectives teòriques i metodològiques en constant evolució són noves i no

arrelades en el coneixement de la majoria de professionals tot i que és bo assenyalar que cada cop més professionals coneixen l'assignatura, no sempre amb el rigor necessari en la visió de la gravetat de la conseqüències, però això és un avanç després de tot. Mobbing o assetjament laboral no és en si una malaltia, el que es tracta és una sèrie de comportaments de violència psicològica que acabi afectant la salut de la víctima. Ells són els conseqüències de l'exercici de la violència psicològica en un ésser humà fer d'aquest malalt. La novetat de l'assignatura i la ignorància general de la mateixa, els afectats per l'assetjament laboral que busquen les xarxes d'informació i suport virtual que no van trobar en el sistema regulat de protecció de la salut. Aquesta comunicació es basa en l'anàlisi de l'ús de xarxes virtuals manera de vèncer el mobbing a través de l'explicació de dues experiències formigó un caràcter individual i un caràcter col·lectiu. L'experiència de caràcter individual es basa en una manera de fer front a la violència rebuda a través de la creació d'un lloc web personal. Aquesta opció té estat àmpliament utilitzat pels afectats pel mobbing. Inclou l'anàlisi de diversos les experiències individuals i la seva posterior teorització, amb més èmfasi en la web

Assetjament moral.

L'experiència col·lectiva consisteix a participar en un fòrum de discussió afectats pel mateix problema. Aquest és un altre camí també àmpliament utilitzat per víctimes d'assetjament laboral. La comunicació es veurà en la caritat i nocives tant de forma grupal com individual. L'aspecte col·lectiu es basa en mostra l'experiència de la plataforma mobbing afectada (P.A.M.) per tant, és evident que les experiències d'altres fòrums no s'utilitzaran i per tant ningú no pot renunciar.

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

2- Concepte de mobbing

2.1 – Diverses definicions.

He optat per recollir les definicions de la violència psicològica en el treball que conté els elements bàsics, en la meua visió, per entendre el fenomen de assetjament laboral; és a dir: que aquestes són les accions concretes d'un grup contra un Individuals.

Definició de Heinz Leymann

"El Psicoterror o el mobbing en la vida laboral implica una comunicació hostil - desproveïda d'ètica que és administrada sistemàticament per un o persones, principalment contra un sol individu, que, com a conseqüència d'això, es en una situació de soledat i impotència prolongada, basada en les accions de la freqüents i persistents (almenys un cop a la setmana) i durant tot el durant un llarg període (almenys durant sis mesos).

Aquesta definició val la pena assenyalar els termes: comunicació hostil, administració sistemàtica, pocs individus contra un individu, fustigació; així com també conseqüències: solitud i impotència de la víctima.

Definició de I. Piñuel i Zabala

Mobbing és: "un abús verbal i conductual continuat i freqüent en el temps, d'almenys sis mesos i que es produeixi cada setmana; un objectiu final de fustigar, aclaparar, reduir, i trencar la resistència psicològica de la víctima perquè abandoni el lloc de treball per baixa, renúncia o acomiadament; i d'una l'obligació de les víctimes d'anar a un lloc de treball on sàpiguen que seran batuda".

En aquesta definició destaquem els termes: l' abús verbal, l'abús de comportament, fustigar; així com les conseqüències: abandó del lloc de treball i l'objectiu: trencar la resistència psicològica de la víctima.

Definició de la UE

"Comportament negatiu entre parells o entre superiors o inferiors jeràrquica, per la qual cosa la persona afectada està sotmesa a assetjament i atac sistemàtic durant molt de temps, directament o indirectament, per part d'un o més persones, amb l'objectiu i/o l'efecte de fer-lo buit "(14-5-01).

Els termes a destacar són: comportament negatiu, atac sistemàtic, un o més persones contra l'afectat, i l'objectiu és : fer un buit.

Definició Congrés dels diputats-Espanya

El mobbing es defineix com "qualsevol conducta no desitjada que amenaça la dignitat d'una persona i crea un entorn intimidant, humiliant o ofensiu", aprovat pel Congrés dels diputats el 24 de desembre de 2003, Quan es modifiqui alguns articles de la Llei de l'Estatut dels treballadors i Llei de violacions i sancions en l'ordre social.

En aquesta definició destaquem els termes importants : comportament no desitjat, l'entorn intimidador o ofensiu, i les conseqüències: un atac a la dignitat de una persona.

Definició de R. Gimeno Lahoz

El concepte jurídic del mobbing o l'assetjament moral és la "pressió laboral esbiaixada l' auto eliminació de la víctima» (magistrat Ramón Gimeno Lahoz en 1er dia de mobbing a Girona -novembre 04). Els termes a destacar són: la pressió del treball, esbiaixada com a sinònim de comportament intencional i l'objectiu: l' auto eliminació de la víctima.

2.2 – Elements clau del concepte:

De totes les definicions anteriors veiem que coincideixen que el mobbing equival a: la comunicació hostil i l'abús verbal. Sobre la periodicitat dels atacs: administració sistemàtica. Sobre l'emissor de la violència: una o més individuals o particulars contra un sol destinatari, per tant totes les accions van a un individu (l'afectat).

Les accions són: l'estigma, l'abús de comportament, el comportament negatiu, i comportament no desitjat. Les manifestacions més òbvies són: la pressió tendint a fer un buit, des d'un entorn intimidador o ofensiu, el comportament és intencional i hi ha solitud i impotència de la víctima. Les més comuns són l'abandonament del lloc de treball (temporalment o definitivament).

L'objectiu de mobbing és auto-eliminar la víctima a través de la ruptura del seu resistència psicològica. Aquest és un atac a la dignitat d'una persona.

ELEMENTS CLAU DEL MOBBING

- ▶ Comunicació hostil
 - ▶ Sistemàtica
- ▶ Diferent contra un
 - ▶ Assetjament
 - ▶ Entorn ofensiu
 - ▶ Fent el buit
- ▶ Comportaments intencionals
 - ▶ Atacs a la dignitat
- ▶ La intenció de fer desaparèixer la víctima

En definitiva, podem definir l'assetjament moral en el lloc de treball com una sèrie de conducta hostil d'un grup contra un individu amb la intenció de fer-li mal. Les manifestacions del dany psicosocial infligit a la víctima poden ser diverses, 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 treball perquè és un tema àmpliament estudiat que supera la raó d'aquest treball. Aquest estudi pretén anar més enllà de les conseqüències físiques i psíquiques sobre la salut i centrar-se en com superar la violència rebuda, per la qual cosa va una visió de la persona que es veu com a supervivent i no tant com a víctima, de manera que en comptes de posar l'accent en les lesions (dany psicosocial) anem a aprofundir en els processos de curació.

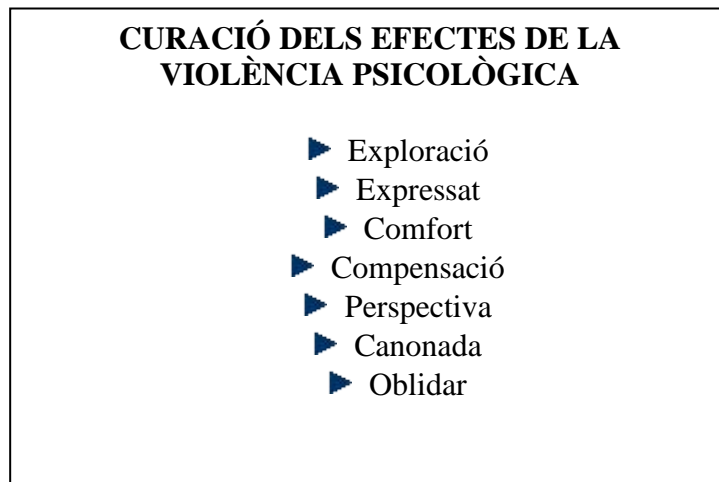
2.3- Experiències de supervivència

En aquest treball volem demostrar l'ús terapèutic que ha tingut per a molts afectats per l'assetjament laboral, les noves tecnologies de la comunicació, en particular, l'ús d'Internet. La hipòtesi d'aquest estudi ha estat, precisament, que l'ús d'Internet ha permès, en molts casos, que els afectats per l'assetjament moral passessin de veure's com a una víctima de violència psicològica a una situació de supervivent. En altres paraules, podria canviar el sentiment d'impotència per tenir un cert control de la situació.

Abans de passar a descriure les experiències concretes d'ús d'Internet, és important que donem una breu descripció del procés de curació en casos de violència doncs és la base teòrica sobre la qual reposa la hipòtesi d'aquest estudi.

Segons la teoria científica actual, el procés de curació d'una persona supervivent de qualsevol tipus de violència psicològica passa per unes etapes abans que superi la situació traumàtica, que consisteix en: exploració, expressió, confort, indemnització, perspectiva, canalització de la violència rebuda i, al final, l'oblit.

La fase d' exploració inclou la reconstrucció dels fets, la fase d' expressió és poder parlar tot el que es necessita, en la fase de confort , la víctima ha de trobar maneres de consolar-se, segueix la fase de compensació que està vinculada en re-convertir-se en el que ha patit, i la fase de perspectiva on cal conèixer el coses que ha perdut i les coses que ha guanyat, per acabar la fase de canalització que implica integrar la situació a la pròpia vida i no estar avergonyida; i des d'aquest moment, es comença a oblidar.



Quan qualsevol d'aquestes etapes no es desenvolupa, la persona afectada per la violència psicològica del depredador, resta bloquejada en una d'aquestes fases sense passar a la següent, de manera que el procés de victimització és cronifica i la curació es torna cada cop més difícil.

L'ús de les noves tecnologies de la comunicació , especialment les xarxes virtuals d'Internet sovint s'han convertit en les eines d'Internet per ajudar als afectats per assetjament laboral o mobbing a passar per aquestes fases i en elles troben, de manera espontània, una manera de curar-se.

Hi ha dues maneres de trobar una sortida del pou de la ignorància. Alguns dels afectats per l'assetjament moral o el mobbing, han participat en Fòrums de discussió i un altre manera és la creació d'un lloc web. Intentaré analitzar els aspectes beneficiosos i no tan beneficiosos en cadascuna de les opcions. Primer vaig a passar analitzar l'experiència individual de creació d'una web monotemàtica i en segon lloc analitzaré l'experiència col·lectiva d'un fòrum de discussió a Internet sobre el mobbing.

3 - Experiència individual

La creació d'un lloc web personal per alguns afectats per l'assetjament laboral o mobbing es pot entendre, segons les seves pròpies opinions, com a forma de comprendre el procés de violència rebuda i, per tant, considerar-ne el seu aspecte terapèutic.

És precisament aquest aspecte beneficiós el que promou un augment en el nombre de persones afectades decidides a crear un lloc web i que és, probablement, la raó per explicar l'augment de llocs web que tracten l'assetjament laboral.

Hi ha dos tipus diferents de llocs web personals que tracten sobre la qüestió de l'assetjament laboral o mobbing, encara que tots dos tipus són monotemàtics en la naturalesa i normalment el mateix el web màster es veu afectat per l'assetjament moral; difereixen en la forma en abordar-lo. Alguns cobreixen l'ampli tema de mobbing en general, els altres es centren en un cas particular d'assetjament laboral, el del mateix web màster. El primer tipus, jo anomeno pàgina unipersonal sobre mobbing i les del segon tipus les anomeno com a llocs web de tipus testimoni-informe. No hi ha estudis estadístics sobre quin dels dos tipus és el més nombrós, tot i fer una breu aproximació les xifres serien molt similars.

3.1- Creació web monotemàtica

3.1.1- Llocs web d'una sola persona.

En llocs web d'una sola persona, els aspectes beneficiosos estan vinculats a aconseguir l'objectiu que el propi administrador web hagi tingut en el moment de la seva creació. Les raons per a molts malalts d'assetjament que es converteixen en web màsters, són:

- a) comprendre un mateix el procés de violència psicològica.
- b) informar i difondre el fenomen.
- c) tractar d'aconseguir que altres afectats ho superin.

La consecució dels objectius proposats confereix a la persona afectada un poder, consistent en exercir un paper actiu en la seva vida, en contrast amb la passivitat que va haver de patir en assetjament laboral.

Transcripció d'alguns paràgrafs:

. Aquí ho tens tot: llibres, notícies, convocatòries, links, etc.

. I vaig fer que la informació disponible fos oberta a qualsevol persona en la meua situació per intentar, com a mínim, que algun d'ells es salvin.

. Vull aquesta pàgina per ajudar a tots els que estan passant el mateix

. Vaig viure molt de temps sol, sospitant de la vida mateixa, mort en la vida. Però quan vaig llegir els llibres d' Hirigoyen i Piñuel em van tornar a obrir els ulls d'una manera clara, però no hi ha ràbia, ni l'odi, sense afany de tornar el mal rebut. Intentava entendre i així la meua pàgina sortia, que és només la informació que he estat recollint per a mi, per entendre, per trobar la sortida tardana gairebé impossible.

. És un lloc fantàstic on es poden trobar històries de mobbing, articles, notícies, etc.

Així, el que ajuda a superar el trauma experimentat és establir metes, i en cas que s'hagin assolit acabar per integrar-ho en la pròpia vida. Els aspectes negatius se centren en l'aïllament on l'afectat centrat en la dedicació al web, pot conduir a viure gairebé exclusivament en la creació i manteniment d'una pàgina web i estar lluny de la realitat. En una forma en què es pot repetir en la vida personal el que va succeir en el lloc de treball, i aquesta persona afectada pot estar sense amics reals i per tant sense vida social. Sent capaç de creure que el virtual és real.

En el cas específic del lloc web d'assetjament moral, del qual soc web màster; la recopilació d'informació sobre el tema, amb la convicció que el coneixement aporta a l'ésser humà, les eines per adaptar-se a situacions vitals amb millors perspectives de resolució. Tinc la certesa que com l'afectat més coneix sobre el psicoterrorisme ocupacional, hi ha major possibilitat de sortir de l'assetjament. L'altre objectiu era donar a conèixer l'opinió dels

afectats per mobbing, per tal de demostrar els valors humans, intel·lectuals i artístics de les persones afectades per la violència psicològica; en contrast amb el descrèdit que pateixen en els seus llocs de treball.

La recopilació d'informació m'ha ajudat a conèixer el tema i, per tant, l'objectiu del procés d'assetjament va ser bloquejat, de manera que vaig aconseguir trencar amb l'autoacusació i la culpa del medi ambient i per tant mantenir a l'assetjador responsable dels seus propis actes de violència, en lloc de qüestionar el meu rendiment o buscar raons explicatives tals com el que un pot haver dit per provocar tant odi.

La introspecció del coneixement condueix, a llarg termini, a qüestionar els valors, tant de l'individu, com els valors familiars i els culturals, que anteriorment havien estat acceptats. Aquest procés finalitza amb una reelaboració teòrica tant del tema personal de l'assetjament com de la seva situació en el context de la cultura laboral- social.

3.1.2- Testimoni-web de denúncia

Els beneficis de les pàgines de denúncia testimonial es centren a fer evident allò ocult, amb l'objectiu d'aconseguir, per part de la víctima, la credibilitat que li han denegat en l'organització laboral. És una manera de compensar el dany rebut, un manera de superar el buit social. Els objectius són, per tant, dobles: guanyar credibilitat i compensar el dany, al informar d'aquest cas particular. En realitat el que s'està denunciant és un situació de frau que beneficia a tota la societat, doncs amb l'afany de nomenar els culpables s'acaba reconeixent aquells que son innocents. Els llocs web de denúncia testimonial busquen la aplicació del concepte de justícia en el sentit ampli.

Transcripció alguns paràgrafs:

. "Aquest lloc està sent elaborat per una persona que ha patit les greu conseqüències d'un entorn d'assetjament laboral. "

. "Aquest es un testimoni-denúncia molt típica, àmpliament documentada i que ressalta la lluita desigual entre un periodista i els poders fàctics, hipòcrites i passius, on no prevalen l'eficiència o el servei a la societat, sinó el manteniment d'estatus social i de poder econòmic...»

. "És una pàgina d'un sol home que em costa molt de treball, temps i diners, per dur a terme".

En la víctima de l'assetjament hi ha un enfonsament del sentiment de justícia i del concepte de viure en una societat segura. Sovint aquest desig de justícia és traït per sentències judicials que, en la majoria dels casos no protegeix a la víctima, en altres fins i tot se li dona la culpa i en cap cas reconeixen i valoren el paper beneficiós que la informació facilitada per la víctima aporta a la societat. La societat no vol veure el frau denunciado, i prefereix desacreditar la víctima de l'assetjament enlloc de protegir-se dels fraudulents i sancionar-los. És una actuació insensata, actuant "com si" fos una societat sense corruptes; només negant l'existència d'un frau en lloc d'atacar-lo.

Els aspectes negatius d'una web individual giren entorn de l'obsessió pel propi cas. En una sensació d'haver estat injustament tractada, que és cert, amb un no veure més enllà d'un mateix, i el que un ha patit i enfocar-se excessivament en els assetjadors. Centrant totes les energies en el propi sofriment, l'afectado, evita ser capaç de sortir-ne, ja que arriba un moment en què sembla que més enllà de la reclamació del propi cas en si, no hi ha res més.

Quan aquest tipus de dinàmica en la víctima d'assetjament es cronifica, implica que és cada vegada més difícil d'arribar a una vida "després de l'assetjament".

3.2 - Valoració de l' experiència individual

Hem vist que els aspectes beneficiosos de les experiències individuals en el l'ús de xarxes virtuals rau en la consecució dels objectius marcats pel seu web màster, és a dir, en el control que la persona afectada té sobre el futur: difondre la informació, ajudar a altres persones, o denunciar el seu propi cas.

El control de recuperació ajuda a superar la impotència que experimenten les víctimes de la violència psicològica. Però també podem inferir un nou aspecte terapèutic que tenen lloc, d'una manera inconscient, en algunes etapes del procés de curació. Dic inconscient atès que cap dels web màsters estudiats ha afirmat ser coneixedor d'aquests aspectes.

Un recorregut per les diferents pàgines virtuals dels web màsters que hagin estat afectats per mobbing ens ajuda a ressaltar les etapes del procés de curació. En l' etapa d'exploració amb la conseqüent reconstrucció dels fets és molt evident en les pàgines-testimoni amb el conjunt d'informes on la violència rebuda es detallada en dades concretes, accions, etc. En les pàgines unipersonals la fase d' expressió és més evident, perquè podem veure àmplia informació sobre la figura de l'assetjador, contextos tòxics, els processos judicials i les notícies de casos concrets que existeixen en aquests llocs web, són la manifestació palpable d'aquesta necessitat de parlar tot el que es necessita assetjament. No obstant això, de manera genèrica i no particular; tot i que és evident que l'elecció d'articles o de notícies realitzades pel web màster ve determinat pel seu cas particular. Així, veiem que, en alguns d'aquests llocs web l'aspecte jurídic del mobbing és de gran importància i hi ha un ampli ventall de recull de sentències, la qual cosa ens porta a pensar que l'aspecte jurídic del cas es el que més li interessa al seu web màster doncs és el que necessita ser "parlat". Posar més èmfasi en els aspectes psicològics del fenomen de la violència en el treball, i altres en l'estructura empresarial del liberalisme econòmic es decisió del web màster. En alguns llocs web unipersonal la relació entre l'assetjament laboral i l'assetjament sexual es torna palpable, alguns se centren gairebé exclusivament en l'assetjament vertical (de cap a subaltern) o en l'assetjament horitzontal (entre iguals), etc. Per tot l'anterior inferir que cada web màster prioritza precisament el que necessita, d'una manera individual, el ser "parlat".

En els dos tipus de pàgines personals la fase de compensació del patiment experimentat es troba en el mateix acte de creació de la web, i en l'assoliment dels objectius propis; i com hem vist anteriorment, un d'ells és recuperar el control sobre la pròpia vida com a una manera de superar la impotència patida.

Amb el temps, la persona afectada per l'assetjament ha de prendre perspectiva sobre la violència soferta per poder curar-se d'ella i en algunes pàgines es percep que el seu web màster, víctima d'assetjament, ha sabut integrar-lo en la seva vida a través de les seves opinions. Te en compte i per tant percep el que ha perdut en l'assetjament i el que ha guanyat.

4 - Experiència Col·lectiva

L'experiència col·lectiva es basa en l'ús per un gran nombre d'afectat de mobbing de la xarxa virtual com a forma d'entendre la l'agressió patida, i amb ella ser capaç d'integrar-la

en la pròpia vida, i aconseguir així convertir-se en un supervivent de la violència psicològica. Consisteix en la participació, per un gran nombre de persones afectades per mobbing, en fòrums de discussió sobre el tema de l'assetjament moral.

La hipòtesi que intentem explicar en aquest treball és concreta en la idea que ha esta, precisament, la falta d'atenció en els sistemes de prevenció i atenció tradicionals que han conduït a l'ús massiu de les noves tecnologies per part dels afectats per l'assetjament laboral. La bretxa en l'atenció dels afectats per mobbing està motivada per la manca de la valoració el fenomen de l'assetjament laboral com a situació de violència estressant i, sobretot, per la ignorància de les seves greus conseqüències sobre la salut del treballador. Aquesta desinformació per part del sistema de de salut ha portat en innumbrables ocasions una agressió secundària envers la víctima de mobbing, entesa com a violència institucional. Així que, sovint, els treballadors sotmesos a violència psicològica en la seva l'empresa (ja sigui per la jerarquia o pels propis companys) ha estat atacada de forma secundària per un sistema de protecció de la salut inexistent (Exemple: quan la mútua no reconeix les greus conseqüències per a la salut dels treballadors sotmesos a l'assetjament laboral), i al mateix temps per un centre sanitari aliè als efectes estressants de la violència psicològica. Aquesta situació ha provocat en els afectats pel mobbing una situació de doble indefensió: de l'empresa i del sistema sanitari. Tot i que cal assenyalar que cada vegada més, els estudis i els científics saben més sobre les conseqüències de l'assetjament en la salut dels treballadors. N'hi ha prou amb nomenar els estudis realitzats per la Universitat d' Alcalá de Henares, denominada "Baròmetre Cisneros" del professor Iñaki Piñuel. El coneixement i la difusió de les implicacions sanitàries han provocat un canvi en el sistema públic de salut, i això capacita millor al treballador afectat. Aquesta millora en l'atenció sanitària es valorable, tot i que no n'hi ha prou. Cal comprendre que la violència psicològica sistemàtica en el temps, contra un treballador, a més d'afectar la salut física, té greus repercussions en la salut psicològica, bàsicament respecte l' autoconcepte de la víctima, que encara no rep solució en el sistema tradicional de protecció de la salut.

4.1 – Fòrum temàtic de discussió.

Partim de la convicció que en alguns fòrums de la xarxa virtual (no tots) es donen les condicions per superar l'assetjament moral donat que faciliten a la víctima de l'assetjament els passos que condueixen a la curació de les conseqüències de la violència psicològica. No passa en tots els fòrums de discussió, doncs perquè un Fòrum sigui una eina de curació ha de complir alguns requisits, en concret: ha de facilitar la integració de nous membres d'una banda i d'una altra ha de facilitar la igualtat dels membres participants.

Condicions prèvies

- ▶ **Integració**
- ▶ **Igualtat**

Això exclou els fòrums on hi han diferències d' "status" (per exemple: experts clarament diferenciats i afectats) i exclou aquells fòrums on la voluntat manifesta de la persona afectada no és suficient per formar part o integrar-se (és a dir, que depèn de l' autorització

"algú superior" per poder integrar-se o no). Aquests tipus de fòrums virtuals seran vàlids per obtenir informació, conèixer estudis i anàlisis del fenomen; però no hi ha les condicions per beneficiar als afectats per la violència psicològica d'un procés de curació. Aquests fòrums, tindran altres usos però cal assenyalar que no compleixen les premisses per tenir impacte en el desenvolupament de les etapes curatives; per tant la participació en ells per part de les víctimes del psicoterrorisme no ha de generar millora de la seva salut.

Vegem les raons d'aquestes condicions prèvies, que faciliten la curació de les víctimes; d'una banda, facilitant la inclusió en un grup, encara que sigui virtual, ajuda a compensar l'"exclusió" a la qual la víctima s'està sent sotmesa en el seu entorn de treball, per tant, qualsevol impediment per a la seva inscripció en el fòrum es viu com un nou acte d'exclusió; i d'altra banda, la igualtat dels participants en el si del fòrum i la inexistència de jerarquies, permet a la víctima allunyar-se de la identificació autoritària i dels abusos de poder que la jerarquia laboral ha exercit sobre els afectats. La inexistència de jerarquies en el fòrum, és bo per a la víctima, perquè ja "no hi ha caps", i la víctima és un membre més del fòrum, un membre de ple dret i això li permet resoldre el trauma.

En definitiva, aquestes premisses prèvies van dirigides a donar el control de la persona afectada sobre la seva funció com a membre del fòrum. I és precisament aquest "poder" sobre la seva inclusió o no, la seva participació o no, que permet encetar les passes per superar el trauma, gairebé espontàniament.

4.2- Valoració

4.2.1 – Aspectes beneficiosos de la participació en fòrums d'Internet.

Hem vist abans que la fase d' exploració inclou la reconstrucció dels fets. Això ho podem veure, a través de la lectura directa dels missatges escrits, per els afectats per mobbing en la seva participació en el fòrum on expliquen els inicis del seu assetjament i el desenvolupament de les seves primeres etapes. El simple fet de escriure'ls i de seriar-los en el temps és una ajuda.

Sabem que la fase d' expressió és poder parlar tot el que calgui, i els membres dels fòrums estan "explicant" el seu maltractament, sovint fins i tot, dia rere dia. La possibilitat de poder expressar-se tan àmpliament i al nivell que la víctima necessita, és factible en el fòrum. Mantenir l'anonimat (a través de la l'ús d'un Nick o pseudònim) potencia el "desfogament" sense dolor i sovint, l'ús d'expressions que en un altre cas de menys anonimat no s'utilitzaria.

En el procés de curació, la fase d'expressió és seguida per la fase de confort i en el fòrums aquesta continuïtat es produeix espontàniament. Entenem que en aquesta etapa la víctima ha de trobar maneres de consolar-se, i en els fòrums el consol prové de la resta dels participants. Els altres membre del fòrum quan algú explica el seu dolor i el seu patiment, tenen l'actitud instintiva de empatitzar amb aquesta persona, doncs entenen el seu dolor (tan semblant al propi), son solidaris amb la seva indefensió (tan semblant a la pròpia), son capaços 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 d'assetjament laboral troben per primera vegada la comprensió en l'entorn virtual que no van trobar en el seu entorn real. Aquest sentiment de comprensió els ajuda a navegar per la fase de confort, i passar a la següent fase.

Quan una persona sotmesa a violència psicològica no supera la fase de confort pot quedar atrapat en ella i no arribar a la següent. L'estancament causat al no obtenir el confort correcte es manifesta en una actitud de victimització per part de la persona traumatitzada que es manifesta en un excés de susceptibilitat.

Després de la etapa de confort, s'arriba a la fase de compensació que es vincula amb la indemnització del que ha patit. Els éssers humans han de ser capaços de compensar el dany rebut per arribar a l'oblit. Si no ho aconsegueix, la persona afectada per l'assetjament laboral no podrà sortir del seu paper com a víctima. Els experts anomenen a aquest fenomen la victimització terciària, que veurem més endavant. Molts afectats per l'assetjament laboral han buscat la compensació com una indemnització pel seu patiment mitjançant la iniciació judicial, que la gran majoria de les vegades que no han donat el resultat esperat per a la víctima. Avui dia el camí judicial com una forma de compensació es qüestiona seriosament.

Altres afectats esperen trobar compensació en el penediment dels assetjadors; i aquí és on es troba l'error. Si bé, aquest seria el procediment més "normal" entre els éssers humans; és a dir, les persones es disculpen quan han trepitjat inadvertidament el veí. En l'assetjament laboral hi ha una manifesta voluntat de danyar i humiliar, per tant esperant el penediment dels assetjadors només pot generar una major frustració en la víctima perquè les personalitats psicopàtiques mai es disculpen.

No podem negar l'evidència, només les personalitats malvades poden conduir a situacions d'assetjament psicològic; perquè no és un moment de mal l'humor, que tots podem tenir, sinó que és una continuïtat en el temps de la voluntat de ferir a un altre ésser humà; i res i ningú farà que el pervers obli la seva víctima o el que és el mateix que aturi l'assetjament o el "anar a per a ella".

La participació en el fòrum fa possible que la víctima sàpiga que no serà capaç d'esperar a el penediment dels assetjadors (incloent-hi l'assetjador principal i els seus col·laboradors) i per tant pot començar altres vies de compensació. Sovint l'expressió dels afectat de no voler ser "contaminats" per la violència rebuda i afrontar la situació i als assetjadors sense odi, pot ser un mitjà de compensació per a la víctima d'assetjament laboral atès que es diferencia i es distancia dels assetjadors i dels seus mètodes, trobant-hi la raó ètica per una millor autopercepció. Tot i que participar en els fòrums permet a la víctima major coneixement i informació que l'ajudi a través d'aquesta fase, la compensació o indemnització ha d'estar fora del fòrum, en el món real.

Una vegada que la persona que és víctima de violència psicològica ha aconseguit compensar, entra en la fase de perspectiva. Prendre perspectiva sobre la situació traumàtica viscuda 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 són decisius, ja que hi ha un intercanvi fluid d'experiències, que permeten donar perspectiva a la violència rebuda i als danys rebuts tals com tots els impactes físics i psíquics sobre la salut de les víctimes (infarts de miocardi, crisis d'angoixa, depressions, càncers, fibromiàlgia,

etc) així com altres pèrdues (pèrdua d'estatus social, pèrdua del treball, disminució d'ingressos, etc.).

Això podria incloure, a la llum de les verbalitzacions dels afectats, una major maduració personal, una visió més humanitària del món, i també la oportunitat de trobar amics nous i veritables. Vegem algunes exemples: "PAM: accés directe als fòrums. Aquí trobaràs, sobretot, súper gent".

Finalment, la fase de canalització implica integrar la situació viscuda i no avergonyir-se d'ella.

4.2.2 - Aspectes perjudicial de la participació en fòrums d'Internet.

Els aspectes no beneficiosos dels fòrums de debat contra l'assetjament estan relacionats amb les manifestacions de l'estrès posttraumàtic i no en l'auto participació. Tots els estudis confirmen que els treballadors sotmesos a assetjament laboral acaben patint la síndrome d'estrès posttraumàtic; és a dir, la recurrència dels actes de violència menor tenen la mateixa simptomatologia com una única situació severament traumàtica.

La mala resolució de les agressions rebudes pot portar als assetjats a perpetuar el cicle de violència, ja sigui dirigit cap als altres o cap a un mateix (suïcidi). Les seves relacions interpersonals es veuen afectades, tant familiars, amistoses; i també la seva participació en els fòrums, com no podia ser d'una altra manera. En aquest casos, per tant la seva participació en el fòrum, esta relacionada amb la perpetuació del cicle de la violència, de tal manera que, en un altre context, la víctima pot esdevenir agressor. A vegades s'ha donat el cas que una persona assetjada en el seu lloc de treball repeteix en el fòrum algunes de les accions violències rebudes, tals com: insultar, menystenir, acusar falsament, fer córrer rumors, etc. Quan els éssers humans no aprenem a contenir el mal, el perpetuem.

5 - **Conclusions**

En el procés d'assetjament laboral, si no s'ha intervingut en el temps, s'assoleixen els tres tipus de victimització, a saber: primària, secundària i terciària. Entenem la victimització primària, la que té lloc en el context de la l'organització laboral i que consisteix en fer a un treballador subjecte de burla per part dels directius i dels col·legues, i aconseguir fer-li buit. És l'assetjament moral o mobbing.

La victimització secundària és la que rep la persona víctima d'assetjament laboral, per part de les institucions que han de vetllar per la seva protecció: el sistema sanitari i els sistema judicial. Té lloc, quan el treballador es troba amb un sistema que no reconeix l'origen de la seva condició de víctima i de vegades fins i tot no li dona ni tan sols entitat a la seva malaltia, per no esmentar quan es tractada amb fàrmacs inadequats a causa de un mal diagnòstic. També es fa evident quan la demanda del treballador en la via judicial no li reconeix ser víctima de mobbing amb la consegüent pèrdua de drets que això comporta.

El treballador sotmès a assetjament laboral podrà arribar a una victimització terciària, que és el que té lloc en si mateix. Això succeeix quan aquesta persona no aconsegueix l'ajuda necessària, llavors els efectes de la violència psicològica causen un canvi en el seu comportament. Aquest tipus de victimització es manifesta en una actitud obsessiva sobre

el propi cas i la violència patida, una identificació amb el paper de víctima que li impedeix un futur esperançador.

Les TIC juguen un paper important en cadascuna d'aquestes victimitzacions bàsicament en la seva funció preventiva. Així podem utilitzar les TIC com a prevenció de la intimidació en el seu aspecte informatiu del fenomen; amb l'objectiu de canvi d'ètica empresarial. La prevenció secundària de les TIC està en el seu ús com a divulgació científica del fenomen per tal de motivar la intervenció dels sistemes de protecció social. Es pot veure com un camí d'accés a la formació especialitzats pels professionals implicats.

L'ús de les TIC en la prevenció terciària és el motiu central d'aquesta comunicació. Hem vist en detall els aspectes beneficiosos de l'ús de Internet per superar les conseqüències de l'assetjament laboral. Entenent aquest aspecte de prevenció com la creació d'una pàgina personal o com la participació en fòrums temàtics de discussió.

El paper terapèutic dels fòrums és digne d'assenyalar en major mesura que en la creació de llocs web personals, perquè arriba a més persones afectades i també en la seva espontània facilitació en el desenvolupament de les fases de curació, com ara hem relatat abans; i això és degut a la comunicació interactiva entre usuaris del fòrum.

Si els fòrums no existeixen o no els utilitzen, l'assetjat té més difícil sortir de l'autoacusació, especialment quan la comprensió de la família falla i l'entorn més immediat el culpabilitza i això passa perquè la fase de confort no pot ser superada i continua esperant el penediment del seu assetjador.

S'espera que una major comprensió del fenomen de l'assetjament laboral o del mobbing i les seves implicacions per a la salut de les víctimes, puguin ajudar a l'assetjat a trobar suport en sistema sanitari estatal, com passa amb altres patologies l'origen dels quals també és el món del treball. És un desig pensar que aquesta comunicació ha contribuït, en part a això.

6 - Bibliografia

Llibres:

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.

Camp Vinyamata, Eduard. "Handbook of Prevention and conflict resolution". Barcelona. Ariel Practic, 1999.

Garcia, Rolsma and Fuentes. "Trabajando con el enemigo". Barcelona. Raman H. Mondadori, 2003.

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

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

Hirigoyen, Marie-França. "L'assetjament moral." Barcelona. Paidós, 1999.

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

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

Herman, Judith. "Trauma and recovery". Madrid. Espasa Calpe, 2004.

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

Castillo del Pino, Carles. "La envidia". Madrid. Alianza, 1991.

Martos Rubio, Ana. "No puedo más!". Madrid. MC GRAW-Hill, 2004.

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

Articles:

Parés Soliva, Marina (2002). "Comparative study between communication theory and mobbing" in paradoxical communication". Moral harassment www.acosomoral.org.

Actes de congressos:

. "Social intervention in cases of mobbing". Conference-Workshop of the Catalan Observatory of the mobbing. Barcelona. May of 2004.

. "A specific case of Mobbing". 1-day Gironina on Mobbing. Girona. November 2004.

Websites:

"Moral Assetjament". Webmaster: Marina. Espanya. September 2002. URL: <http://www.acosomoral.org>.

"MobbingNu". Webmaster: mobbilizate. Espanya. January of 2000. URL: <http://www.mobbing.nu>

"The endless story". Webmaster: poc David. Espanya. April 2000. URL: <http://www.laincreiblehistoria.org>

"Gepesito." Webmaster: gepesito. Espanya. January of 2001. URL: <http://Club.Telepolis.com/gepesito/hechos.htm>

"Platform affected of mobbing". Webmaster: Moderators board. Spain. January 2002. URL: <http://www.forosdelmobbing.info>