

Consejería y Consultoría con personas y organizaciones víctimas del Mobbing (Puerto Rico)

*Dra. Luz Migdalia Vélez Rodríguez
Psicóloga Industrial/ Organizacional y Asesora Laboral*

9 de mayo de 2013 (16:00 a 17:00 Hs)

En esta ponencia dilucido aspectos tratados en mi libro *“Mobbing: Un ataque a la dignidad ¿Acaso te Acosan?”* (2006) Ediciones Situm.

“Vengo a darle voz al que no la tiene, vengo en representación de las víctimas de mobbing. Mi experiencia se da en una bella isla en el Caribe...cada contexto tiene sus peculiaridades.”

Analizaré el mecanismo de funcionamiento del acoso moral un fenómeno que arrastra irrevocablemente a sus víctimas a una aniquilación psíquica. Apoyándome en mi experiencia en la consejería, dirimiré dimensiones que pueden contribuir a la comprensión prospectiva del Síndrome. Recojo las voces de quienes laboran en escenarios tóxicos; hombres y mujeres que he atendido en sesiones de consejería profesional. Para comenzar deseo destacar que el compuesto nominal “acoso moral” ha sido aprobado para la vigésima tercera (23) edición de la Real Academia Española. La RAE lo define de la siguiente manera:

“Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.”

Es necesario aclarar que dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio, como la "violencia psicológica en el trabajo", en el que se pueden incluir también conductas indeseables e inaceptables en el ámbito laboral con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe el desarrollo de las tareas de la víctima.

Como el maltrato es una noción subjetiva y es muy difícil probarlo, es necesario aunar esfuerzos y tratar el tema multidisciplinariamente. Creo que las cosas han cambiado para bien en los últimos años. Aunque todavía queda mucho camino por recorrer y ahí es donde entra nuestra función como colectivo.

Comparto con ustedes un suceso muy lamentable que ocurrió el año pasado en Puerto Rico. La fuente de referencia es el **Periódico Primera Hora**. Ambas noticias reflejan una experiencia de violencia “invisible” relacionada con la supresión de derechos, la persecución, la descalificación, el aislamiento, así como la violación de la intimidad, la difamación y la intimidación, entre otras.

Primera Noticia: “*Narran Historias de Horror*” publicada el jueves 12 de abril de 2012 (Periodista: Bárbara J. Figueroa Rosa) y, **cito:**

“Algo inusual sucedió ayer en el Tribunal de Fajardo cuando la sala donde se vería la vista preliminar contra la mucama acusada de matar a golpes a una compañera de trabajo en el hotel Wyndham Río Mar Beach Resort, en Río Grande, se llenó de empleados de *housekeeping* que mostraron total apoyo a la presunta asesina.

Más de una docena de personas ocuparon los banquillos del público en la sala de la jueza Ada López Santiago con la intención de ponerse a la disposición del tribunal y como testigos de la defensa en el caso contra Lissette Cotto Casanova, la empleada de mantenimiento que enfurecida tras una madeja de chismes, asesinó en medio de una pelea a su compañera de labores, Elia Arismendi Cantero. En el pleito hubo puños, patadas, empujones y mordidas de parte y parte.

Y es que, según relataron a Primera Hora un puñado de los trabajadores domésticos, el desenlace fatal fue una secuela de un alegado patrón de humillaciones públicas, tácticas de intimidación y abuso protagonizado por la difunta.

“Siento mucho lo que le pasó a Elia, porque yo trabajaba con las dos, pero venimos a apoyar a Lissette y para que se sepa toda la verdad... Cotto llegó a esos extremos porque en recursos humanos no escucharon ni hicieron nada a sus reclamos. Todos allí saben que ella (Elia) y otro grupito...se pasaban mofándose de ella porque era cristiana, le gritaban mona por su apariencia y hasta le decían lesbiana.”

...Lissette también hizo 34 reportes sobre lo que le hacía Elia y no hicieron nada.”

Segunda Noticia: “*Mucama murió por estrangulación*” publicada el sábado 16 de junio de 2012 (Periodista: Francisco Rodríguez-Burns) y, **cito:**

“Una jueza del Centro Judicial de Fajardo determinó causa probable contra una antigua empleada del Río Mar Beach Resort & Spa, de Río Grande, quien mató a una compañera durante una pelea que se escenificó en un cuarto del hotel el pasado 23 de marzo.

...En la vista del pasado viernes desfilaron importantes testigos, como José A. Quiñones Scott, primer agente investigador de Homicidios en acudir a la escena,...

Quiñones Scott fue quien puso bajo arresto a la mujer y le leyó las advertencias de rigor antes de llevarla a las oficinas centrales del CIC de Fajardo donde la empleada de mantenimiento ofreció una declaración

detallada de lo sucedido. Como se ha reportado en la prensa, la acusada sostuvo que había sido objeto de un patrón de maltrato por parte de Arizmendi que incluyó comentarios racistas y discriminatorios. Presuntamente, la llamaba “mono” por su tez negra, y “lesbiana”. La acusada también confesó que Arizmendi la había amenazado a ella y a sus hijos. Indicó además que, cuando le cuestionó las razones del maltrato y las amenazas el día del trágico suceso, Arizmendi la atacó primero, empujándola y arañándola. Dijo, de otra parte, que una intensa pelea se suscitó y que por un momento “se cegó”. Confesó haber notificado a las autoridades cuando se percató que la mujer no se movía en el piso y que no tenía pulso.

Uno de los momentos más climáticos de la vista se dio con los hallazgos de la autopsia. La patóloga concluyó que la mujer murió por estrangulación y trauma corporal. Presentaba varias hemorragias en el cráneo y el cuello, al igual que una hinchazón del cerebro. Entre las heridas figuran surcos en el cuello, que eran mucho más prominentes en la parte posterior del mismo, hemorragia en los ojos, compatibles con una muerte por asfixia, mordidas en los brazos y contusiones en las manos, entre otros golpes. “La totalidad de todos los traumas la llevó a su deceso”, sostuvo la doctora. Ésta aseguró, además, que las heridas que Arizmendi presentaba en las manos podrían ser cónsonas con un intercambio de golpes entre las dos mujeres.

Trascendió durante la vista que Cotto Casanova también sufrió hematomas y rasguños durante la pelea.”

Lo importante es tomar conciencia respecto de esta situación que excede al psicólogo/a o psiquiatra porque ya se convirtió en una cuestión social colectiva que merece la atención de los sindicatos y las organizaciones internas laborales. De lo contrario, el problema se irá agravando.

Acoso moral/ Un problema que crece y preocupa

Elementos que debemos destacar sobre el Síndrome:

- Es claro, que, como en toda agresión, existe la intención de herir al otro.
- Los agresores pueden ser desde compañeros, jefes o, incluso, subordinados.
- Los acosadores actúan de forma soterrada y en grupo.
- Se manifiesta como abuso de poder para doblegar la voluntad del otro.
- Produce consecuencias físicas y psíquicas en sus víctimas, alterando tanto su rendimiento como su integridad social.
- La violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, la víctima está inmersa en un proceso y no se trata de un único acto, por grave o intenso que éste pueda ser.
- En la mayoría de los casos, es consecuencia de la actuación de un grupo sobre un individuo.

- El verdadero instigador del acoso suele ser el líder del grupo, que por lo general no actúa visiblemente sobre la víctima, aunque instigue a ello.
- El comportamiento manifiesto lo suele desarrollar muchas veces el personaje más débil del grupo acosador (lo motiva el miedo).
- La persona acosada lo puede ser con formas muy sibilinas, incluso paradójicas. Se provoca en la víctima la confusión permanente entre la verdad y la mentira.
- La relación con el acosador opera como un espejo negativo. Se utiliza la debilidad del otro y se conduce a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas.
- Penetramos así en un mundo en el que la comunicación verbal es escasa y en el que tan sólo se llama la atención con pequeños toques desestabilizadores.

El agredido percibe la hostilidad, pero no está seguro de si la cosa va en serio o en broma. Las técnicas indirectas desestabilizan y hacen que se tengan dudas de lo que acaba de ocurrir. Y, cuando la víctima no “aguanta” más, y se exaspera o deprime, su misma reacción se convierte en la justificación del acoso. La víctima al recibir todas estas agresiones pierde una parte importante de sí misma. Cada tarde, vuelve a casa desgastada, humillada y hundida.

En síntesis

Las personas acosadas son víctimas psíquicas de una guerra psicológica que las ha colocado en un “estado de sitio” virtual que las ha obligado a mantenerse constantemente a la defensiva, es decir, con inquietud y en vilo (Hirigoyen, 1999).

Características de las víctimas: experiencia en la consejería

Mis clientes recogen el siguiente perfil: 82 casos (2004 al presente)

88% son mujeres **12%** son hombres

96% tiene bachillerato como grado mínimo alcanzado (4 años de universidad) / **4%** no tiene preparación a nivel universitaria

57% edad media / **43%** con menos de 35 años

85% proviene del sector privado

14% trabajan para el gobierno estatal / **1%** para el federal

Mínimo 5 años de experiencia en el centro de trabajo / **25%** con más de 20 años laborando en la empresa

Igualitariamente, acosan hombres y mujeres (jefes y compañeros de trabajo)

15% referidos por abogado para evaluación psicológica pericial / **5%** referidos por psiquiatra

El denominador común de los casos que atiendo es ataque grupal.

Modalidades de acoso llevadas a cabo:

- medidas de intimidación y acecho
- humillaciones ante el resto de sus compañeros
- la comunicación se realiza sólo por escrito
- monitoreo: se critica su trabajo injusta y exageradamente
- se le hace presión para que no haga valer sus derechos
- dejan de hablarle
- no se tienen en cuenta sus problemas de salud

De acuerdo a la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Empleo

“El acoso moral en el trabajo se caracteriza por la repetición de una serie de comportamientos irracionales dirigidos hacia un trabajador o grupo de trabajadores que generan un riesgo para su salud.”

Consideran estrategias de acoso laboral *el aislamiento laboral y social, el traslado a un lugar apartado, la negativa a escuchar a la víctima, las burlas y los rumores.*

Develando el acoso para erradicarlo

El tema es tan delicado que merece algunas consideraciones adicionales. Creo que es necesario profundizar en nuestro entorno con mayor precisión terminológica. La palabra “mobbing” puede ser el término más adecuado para aludir al concepto de acoso, se utiliza en etología para definir la situación en que un grupo de animales rodea o ataca a uno de otra especie, generalmente más poderoso que los atacantes individualmente.

Personalmente, prefiero utilizar una definición que tenga en cuenta las consecuencias de este comportamiento sobre las personas, o sea, “mobbing” o acoso moral.

Mi elección del término moral significa una toma de postura desde una perspectiva ética, ya que uno de los denominadores comunes entre las “víctimas” es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas. La persona es un conjunto de relaciones

sociales, y sobre todo en el contexto laboral su comportamiento es resultado de las actividades (una de las más destacables es el control y el ejercicio del poder) de un conjunto de redes sociales.

Téngase presente que el acoso moral, en la mayoría de los casos, es consecuencia de la actuación de un grupo sobre un individuo. Si en la descripción de una situación de acoso laboral, nos limitamos a describir la interacción de dos personas, nos quedaremos en la superficie del espectáculo, sin comprender lo que realmente está sucediendo, y, por ende, con riesgo de culpabilizar a la víctima en muchos casos.

La piedra angular en la que se sostienen nuestros argumentos es la necesidad por parte de las empresas de identificar, evaluar, corregir y prevenir los riesgos que puedan afectar a los trabajadores/as en el desarrollo de sus tareas.

Las soluciones a estos problemas son claras:

1. procesos transparentes,
2. procedimientos escritos,
3. planes estratégicos consensuados,
4. comunicación interna estructurada,
5. directivos que sean buenos comunicadores,
6. evaluación de resultados con indicadores precisos.

Reglas y acciones en materia de acoso laboral

Toda organización debe tener en su reglamento de trabajo un capítulo sobre acoso laboral y establecer un proceso interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las situaciones que ocurran en el lugar de empleo. No tenerlo es un agravante para el centro de trabajo donde se presenten esas conductas.

El protocolo propuesto establece la concreción de procedimientos específicos para prevenir situaciones de acoso y discriminación, a través de códigos de buenas prácticas que combatan la violencia en el ámbito laboral. Es necesario para que el trabajador sepa:

1. qué debe hacer,
2. a quién, dónde y cómo tiene que dirigirse,

3. de qué manera puede trasladar su situación hasta los foros que fuesen precisos.

Como principio general se iniciará un proceso de investigación de forma discreta y objetiva, ya que una publicidad de la denuncia del trabajador en esta fase podría "disparar" la conducta de acoso, lo que supondría un aumento del riesgo para la víctima.

Es, además, necesario establecer garantías contra actitudes de venganza a fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos.

Ahora bien, cuando abordamos el problema de las coacciones profesionales, hay que tener presente de que determinadas personas poco motivadas por su trabajo se sienten acosadas cuando intentan estimularlas. Si la queja carece de fundamento se impondrá a quien la formule una sanción. Es imperativo prevenir situaciones de acoso y discriminación, a través de códigos de buenas prácticas que combatan la violencia en el ámbito laboral.

Exhorto a las personas y a las empresas a manifestar su más profundo rechazo y su tolerancia cero ante cualquier comportamiento o acción que constituya alguna modalidad de acoso. A comprometerse a colaborar de manera activa, eficaz y firme para prevenir, detectar, corregir y sancionar cualquier tipo de conducta constitutiva de "mobbing".

Prevención: Medidas de Intervención Organizacional

Prevención primaria: todas aquellas medidas cuyo objetivo es evitar tanto la aparición del acoso, como las conductas violentas.

Prevención secundaria: su finalidad consiste en evitar las consecuencias del conflicto; la patología. Son medidas que se toman sobre individuos y sobre colectivos.

Prevención terciaria: actúa sobre las complicaciones tras la aparición de los efectos. En este caso, las medidas se toman principalmente sobre el individuo.

Nos apoyaremos en evitar las "circunstancias favorecedoras" cuya presencia define lo que se llama "organización tóxica", para desarrollar estrategias de prevención.

Es claro que el diseño de los trabajos puede convertirse, en ocasiones, en un factor estresante que propicie la aparición de conductas violentas. Por lo tanto, debemos conocer cuáles son los factores de riesgo presentes en la organización y en la tarea para eliminarlos o controlarlos.

Recapitulando

Debe iniciarse una investigación que cuente con las suficientes garantías de información, independencia y autoridad y que repase o utilice las medidas de prevención ya descritas:

- Estándares morales
- Procedimiento de gestión de conflictos
- Diseño de la tarea de la organización de la empresa
- Sistema de liderazgo

Las soluciones que adoptemos han de evitar la continuidad del acoso y resarcir al acosado, si se han producido ataques a su dignidad personal. Estas medidas pueden ser sanciones ya previstas en el documento de estándares morales o en el de gestión de conflictos.

En caso de necesidad o falta de acuerdo con las soluciones la empresa puede recurrir a consultores externos expertos en “mobbing”. La prevención del “mobbing” es una exigencia para las empresas y, por tanto, es necesario dotarlas de los medios y herramientas necesarias para lograrlo.

Formar en el seno de la empresa es crear un sistema donde se respeten los derechos, humanos y sociales, de todos/as para evitar el aislamiento de las víctimas. También precisa que la estructura sea lo bastante sólida como para soportar las repercusiones y hacer frente a los ataques que, sin duda, derivarán de ello.

Medidas Radicadas en la Legislatura de Puerto Rico en el 2012

P C3898 - 17 de abril “Ley contra la Violencia Psicológica en el ámbito laboral en PR”

P S2144 - 9 de mayo “Para fijar la política pública del gobierno con respecto al acoso laboral”

P C4035 - 1 de junio “Ley para el fomento del ambiente laboral saludable”

Aun cuando no fueron aprobadas menciono artículos, en cada una de ellas, que pueden contribuir a resarcir el daño que sufren las víctimas del Síndrome.

P C3898: Proyecto de la Cámara

Artículo 6: Alcance de la protección

Cualquier persona que reporte actos de violencia psicológica y moral será protegida por esta Ley. Todo patrono será responsable, bajo las disposiciones de esta Ley, cuando realice cualquier acto que afecte las oportunidades y condiciones de empleo de cualquier trabajador que se haya opuesto a prácticas constitutivas de violencia psicológica, que haya denunciado, testificado, colaborado o de cualquier forma participado en una investigación o procedimiento relacionado

con el acoso psicológico y moral, o cuando omita tomar las medidas necesarias para brindarle adecuada protección.

P S2144: Proyecto del Senado

Artículo 8: Deberes y Medidas

Todo patrono tiene el deber de mantener el centro de trabajo libre de acoso laboral e intimidación y deberá exponer claramente su política contra el acoso laboral ante sus supervisores y empleados y garantizar que puedan trabajar con seguridad y dignidad. Cumpliendo con la obligación que se le impone al patrono de prevenir, desalentar y evitar el acoso laboral, éste deberá tomar las medidas que sean necesarias o afines a ese propósito, incluyendo, pero sin limitarse a las siguientes:

- (a) Expresar claramente a sus supervisores y empleados que el patrono tiene una política enérgica contra el acoso laboral.
- (b) Poner en práctica los métodos necesarios para crear conciencia y dar a conocer la prohibición del acoso laboral.
- (c) Dar suficiente publicidad en el lugar de trabajo a los empleados, de los derechos y protecciones que se les confiere y otorga bajo esta Ley.
- (d) Establecer mediante reglamento un procedimiento interno adecuado y efectivo para atender querellas de acoso laboral, donde las vistas de solución de la conducta denunciada cumpla con todas las garantías que ordena la Constitución y las leyes de Puerto Rico
- (e) Instituir como parte del procedimiento anterior la obligación del empleado, compañero de trabajo o supervisor de notificar al patrono inmediatamente tengan conocimiento de la existencia del acoso; y la obligación del patrono de investigar la conducta denunciada y resolverla de inmediato.

P C4035: Proyecto de la Cámara

Sección 6-Artículo 5: Remedios

En los casos en que se haya probado que se llevó a cabo contra un empleado cualquier conducta que viole las disposiciones de este título, el empleado tendrá derecho a:

- a) Compensación por los gastos médicos incurridos.
- b) Compensación por los daños emocionales.
- c) Reembolso de gastos de honorarios de abogado.
- d) Reinstalación en el empleo (cuando haya sido removido).
- (e) Compensación por el salario dejado de devengar.
- (f) Remoción de la parte que comete actuaciones prohibidas por este título.

Consideraciones Finales

Me sitúo del lado del agredido/ a con el fin de abrir las puertas a quienes no desean permanecer indiferentes ante este Síndrome laboral. La magnitud de este problema es algo que nos debe interesar y preocupar a todos, ya que el *mobbing* constituye una ofensa repudiable contra los derechos en el escenario del trabajo. La violencia psicológica podría considerarse como un elemento que ayude a la configuración del despido constructivo. Ciertamente, el acoso moral es un factor determinante en la incidencia de enfermedad ocupacional y la merma en la productividad de los empleados.

El bienestar social y económico de la sociedad depende de que sus empleados estén sanos y productivos. Lo antes dicho impone la responsabilidad para atender este asunto y garantizar que todo/a ciudadano/a pueda desempeñarse digna y armoniosamente en un ambiente de sana convivencia en igualdad de condiciones en el empleo. El incremento en este tipo de conductas abusivas destaca la necesidad y la importancia del I CONGRESO INTERNACIONAL DE MOBBING; exhorto a ser parte de la solución.

No basta con no cometer el acoso es necesario no permitirlo. Estamos luchando para que sea una idea de todos/as y para todos/as. Es imposible producir nada cuando se tiene miedo o cuando se coacciona.

Puede contactárseme a través del siguiente correo electrónico: dra.velez@prw.net o llamando al (787) 360-6676.