

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA TEORIA DE LA COMUNICACION HUMANA A LAS FASES DEL MOBBING.

Aplicación de la Teoría de la Comunicación Humana a las fases del Acoso Moral en el Trabajo, como modelo explicativo de las especiales relaciones interpersonales que se instauran.

por Marina Parés Soliva (2002)

Diplomada en Trabajo Social. Perito Social Jurídico

webmaster : www.acosomoral.org

.Introducción.

Justificación Previa :Inicié este estudio comparativo porque alguien me indicó que las claves del engaño dialectico que un acosador extiende sobre la víctima y sobre el entorno venían explicadas por la teoría de la Comunicación Humana. Este es el resultado de dicho estudio.

Con el ánimo de aprender a sobrevivir a un proceso de acoso laboral , a saber vivir "después" del acoso acometí con ilusión el empeño.

Por ello quiero recordar que para sobrevivir, cualquier organismo vivo además de necesitar la obtención de las substancias nutritivas necesarias para su organismo, también necesita , no podemos olvidarlo, la información adecuada sobre el mundo circundante; así que citando a los teóricos de la teoría de la comunicación: "comprendemos que la comunicación y la existencia constituyen conceptos inseparables" entendemos pues, y bajo esta luz, entonces, que la existencia es una función de la relación entre el organismo y el medio.

Nociones previas.

En un proceso de acoso la paradoja surge tanto a nivel del lenguaje como a nivel de la conducta. A nivel del lenguaje nos encontramos que tienen su manifestación en las definiciones paradójicas y a nivel de conducta se concreta en las paradojas pragmáticas (tanto las instrucciones, como las predicciones paradójicas).

Pero antes de meternos de lleno en el análisis es necesario clarificar el concepto de paradoja.

¿Qué es una paradoja?

según la Teoría de la Comunicación , la paradoja se define como la contradicción que resulta de una deducción correcta a partir de premisas congruentes.

Existen tres tipos de paradojas:

- 1) las antinomias (o paradojas logico-matemáticas) son las paradojas que surgen en sistemas formalizados y carecen de significado.
- 2) las antinomias semánticas (o definiciones paradójicas) son las que surgen de las incongruencias ocultas en la estructura de niveles de pensamiento y del lenguaje.
- 3) las paradojas pragmáticas son las que surgen en el curso de las interacciones y determinan la conducta; y es posible dividir las en : instrucciones paradójicas y predicciones paradójicas.

Estas últimas las vamos a ir encontrando en la actuación del acosador narcisista con el entorno y con la víctima.

Las paradojas pragmáticas se distinguen de la contradicción simple sobre todo en que la elección constituye una

solución en ésta última , pero no es siquiera posible en la primera.

LA TEORIA DE LA COMUNICACION HUMANA COMO MODELO EXPLICATIVO DE LA INTERRELACION PERSONAL EN UN PROCESO DE ACOSO PSICOLOGICO.

A) FASE DE SEDUCCIÓN

del proceso de Acoso Moral en el Trabajo.

En el proceso de seducción, para captar la voluntad del otro, el narcisista, utiliza una forma de comunicación especial : la del doble vínculo.

En primer lugar, el narcisista, establece una relación intensa con la futura víctima. La intensidad de la relación es de tal calibre que existe un alto grado de dependencia , en los casos de acoso horizontal lo que se instaura es una relación de extrema simbiosis.

El doble vínculo se define como "dos o más personas participan en una relación intensa que posee un gran valor para la supervivencia física i/o psicológica de una, varias o todas ellas" (Watzlawick y otros).

Una vez creada esta relación tan intensa y con tantos lazos de supervivencia psicológica empiezan a aparecer en su seno mensajes indeterminados ,el mensaje es indeterminado por que : " afirma algo, y afirma algo de su propia afirmación y esas dos afirmaciones son mutuamente excluyentes" (Watzlawick). Así el mensaje és una instrucción que es necesario desobedecer para obedecer (por ejemplo:"Se espontáneo").

Otro elemento definitorio del doble vínculo es que además no se permite salir del marco de los mensajes paradójicos (afirmaciones que se contradicen) ya que no se deja que el receptor se de cuenta de dicha paradoja.

Las maneras para impedir que el receptor tome conciencia del mensaje paradójico son dos; o bien impidiendo que se comente sobre él (a menudo alegando una lealtad que no permite cuestionamiento alguno) o bien alejándose del receptor y no permitiendo la comunicación mediante la estrategia de la reserva personal.

De tal manera que tenemos, dos tipos de estrategias para mantener a la victima inconsciente de la contradicción:

- 1- No hablar sobre ello.
- 2- La reserva personal.

Las actitudes más utilizadas para evitar hablar de la contradicción, son: dar a entender que cualquier cuestionamiento és un ataque personal, o bien que hablar de ello és una falta de lealtad, o que el receptor és algo quisquilloso.

Las actitudes más utilizadas para mantener la reserva personal y así evitar hablar de la contradicción, son: hacerse el ofendido por alguna cosa , dar a entender que uno tiene muchos problemas que le mantienen ocupado, no devolver las llamadas telefónicas, mantenerse serio, ceñudo, malhumorado.

La teoria de la comunicación lo define claramente (Watzlawick): " por último se impide que el receptor del mensaje se evada del marco establecido por este mensaje , ya sea metacomunicándose (comentando) sobre él o retrayéndose".

En ambos casos, carencia de cuestionamiento o alejamiento, se instaura la incomunicación y esta incomunicación impide al receptor poder salir de esa forma de comunicación del doble vínculo y se inicia el rol de víctima a través de la indefensión.

Ese será la primera de una serie de situaciones que se irán sucediendo en que la víctima de acoso moral queda a merced, totalmente, y sin posible disolución del enganche del doble vínculo.

Escuchemos a Watzlawick (y otros) : "por tanto , aunque el mensaje carezca de sentido desde el punto de vista lógico, constituye una realidad pragmática: el receptor no puede dejar de reaccionar a él, pero tampoco puede reaccionar a él de forma apropiada (no paradójica) pues el mensaje mismo es paradójico".

El rol de víctima queda determinado por su situación de indefensión, de no poder salir de ahí, de tal manera que la víctima de acoso no puede conseguir que no le afecte y tampoco puede defenderse; de todas maneras, en ambos casos, la indefensión se manifestará de forma diferente si verbaliza la discrepancia o bien si calla y no dice nada.

En caso de verbalizar la contradicción, pues, será acusada de persona mala o de persona loca, pero en caso de callar y de no verbalizar el desfase entre lo percibido y lo permitido , el castigo vendrá de su propio interior pues hará que se sienta culpable.

Volvamos a la teoría de la comunicación, como aporte teórico a este razonamiento: "La situación suele estar determinada por la prohibición más o menos explícita de manifestar que se tiene conciencia de la contradicción . Por lo tanto es probable que una persona en una situación de doble vínculo se vea castigada (o al menos se sienta culpable) por tener percepciones correctas, y sea definida como "malo" o "loca" incluso por insinuar que puede haber una discrepancia entre lo que realmente ve y lo que debería ver" (Watzlawick).

Además en la fase de seducción y como sustento de la contradicción en el doble vínculo podemos encontrar, como forma que explica la comunicación patológica que tiene lugar: las predicciones paradójicas.

Las predicciones paradójicas sólo son concebibles en una interacción entre dos personas, donde existe una comunicación. Esta comunicación es dada con mensajes indeterminados, que afirman, con respecto a si mismos, que no afirman nada.

Un ejemplo de ello viene definido por Nerlich: " una manera de no decir nada consiste en contradecirse a uno mismo. A veces se logra dicha contradicción diciendo que uno no dice nada, por lo que , finalmente, uno no se contradice en absoluto".

Con estas predicciones (paradójicas) o anuncios, dando ese tipo de información (indeterminada), se crean contextos que son insostenibles.

Una persona, frente a ese tipo de mensajes, se siente atrapada en la red de predicciones paradójicas.

Se siente atrapada porque no se puede tranquilizar, convincentemente, a pesar de intentar creer (pensamiento lógico) que fue una amenaza impulsiva y que no debe tomarse en serio, dicha amenaza (confianza en las buenas intenciones).

Los autores de la teoría de la comunicación llegan a la conclusión que lo que nos hace vulnerables , como seres humanos, a esta clase de paradoja son tanto el pensamiento lógico como la confianza.

De tal manera, que toda predicción está relacionada de una u otra manera con el fenómeno de la confianza en las

relaciones humanas.

Por tanto, los factores de vulnerabilidad frente a los anuncios (predicciones) con un contenido no claro, son:

- 1- pensamiento lógico
- 2- confianza en las buenas intenciones.

Y eso es justamente lo que manifiestan los afectados por mobbing, no dieron importancia a algunas manifestaciones anteriores, y ello porque no conciben que exista ese nivel de maldad en las personas.

El pensamiento lógico, nos hace pensar que se trata de un acto impulsivo, no premeditado .

La confianza en las buenas intenciones , nos hace creer que no hay mala intención en lo escuchado.

Así la confianza siempre está relacionada con los resultados futuros y, más específicamente, con la posibilidad de predecirlos.

Vamos a terminar esta fase con unas palabras de Watzlawick, Beavin Bavelas y Jackson: " No cabe duda que el mundo en que vivimos está lejos de ser lógico y de que todos hemos estado expuestos a dobles vínculos , a pesar de lo cual casi todos nosotros nos hemos ingeniado para conservar nuestra cordura. Sin embargo, la mayoría de tales experiencias son aisladas (...) aunque en su momento puedan ser de naturaleza traumática . Es muy distinta la situación cuando el contacto con los dobles vínculos es duradero y se convierte gradualmente en una expectativa habitual".

Ahí queda abierto el gran reto en el diseño de verdaderas estrategias preventivas y de actuaciones rápidas frente a las manifestaciones de acoso por parte de la víctima. La cronicidad de esas situaciones son un atentado a la salud mental de la víctima de acoso.

B) FASE DE CONFLICTO del Acoso Moral en el Trabajo

Antes de abordar, propiamente, la fase de conflicto ,cabe recordar que las relaciones entre los seres humanos pueden ser de simetría y de complementariedad; y en cada tipo de relación encontraremos unas pautas de comunicación específicas. Tanto en las situaciones de interrelación normal, como en las situaciones de conflicto.

Las relaciones simétricas se basan en la igualdad pero "en ellas existe, siempre, el peligro de la competencia" (Watzlawick y otros) .

Las relaciones complementarias se basan en la adecuación de cada participante a un rol específico y complementario.

1).Relaciones Simétricas.

Existen relaciones de simetría sanas y otras patológicas; y las pautas de comunicación en ambas van a diferir.

Las pautas de la comunicación en una relación simétrica sana son, el respeto mutuo y la confianza. Así, Watzlawick y otros lo expresan: " en la relación simétrica sana, cada participante puede aceptar la mismidad del otro, lo cual lleva al respeto mutuo y a la confianza (..) e implica una confirmación realista y recíproca del "self". Y aportan como beneficio,

a las partes, el reconocimiento recíproco de la identidad.

En síntesis una relación simétrica sana, se caracteriza por:

- aceptación del otro , tal y como es
- proporcionar respeto mutuo
- estar basado en la confianza
- dar confirmación realista de uno mismo
- y por el reconocimiento recíproco de la propia identidad

En cambio las pautas de comunicación en una relación simétrica patológica se caracterizan por la existencia de una guerra más o menos abierta.

En este tipo de guerra, a menudo encubierta, Se busca la igualación, la homogeneidad; para Orwell: "la igualdad parece ser mas tranquilizadora si uno logra ser un poquito "mas igual" que los otros".

Y cuando no se consigue esa homogeneización, aparece el conflicto, para Watzlawick y otros : "cuando la interacción simétrica pierde estabilidad hay una tendencia a la escalada (..) Se instaura el rechazo".

Por tanto la simetría patológica, podrá manifestarse tanto como una lucha por la igualación y cuando ello no es posible en un manifiesto rechazo (teoría del cuerpo extraño) .

En el acoso moral horizontal encontramos en la base una necesidad de igualación, que conlleva actitudes intolerantes frente a la diferencia de un compañero. Entendiendo la diferencia como "uno" no es tan igual como el resto. Así , se identifica al compañero más brillante, o al más trabajador , o al más honrado...y se fuerza a la "igualación" (a la mediocridad en palabras de Gonzalez de Rivera), cuando no se consigue se instaura el rechazo. De tal manera que podemos afirmar que existen indicios de una relación simétrica patológica en el seno del acoso horizontal.

2).Relaciones Complementarias.

Son las que se establecen entre dos individuos, quedando muy definido el rol que cada uno desempeña en la relación y siendo estos roles interdependientes.

Según Watzlawick y otros : "es inherente a la naturaleza de las relaciones complementarias, el que una definición del "self", sólo pueda mantenerse si el otro participante desempeña el rol específico complementario".

Las relaciones complementarias pueden ser sanas o patológicas.

Las pautas de comunicación en las relaciones complementarias sanas

se basan en el reconocimiento recíproco y es "la confirmación recíproca, sana y positiva, entre los individuos" (Watzlawick y otros).

Las pautas de comunicación en las relaciones complementarias patológicas, se basan en que cada individuo en su rol desconfirma al otro; es decir : "equivalen a desconfirmaciones antes que a rechazos del "self" del otro"(Teoría de la Comunicación).

Cuando en las relaciones complementarias se instauran este tipo de desconfirmaciones , tal y como ocurre en la fase de conflicto en el acoso vertical (ya sea ascendente o descendente) , se observa un sentimiento progresivo de

frustración y desesperanza en los dos participantes o en uno de ellos.

"Se comprueba la existencia de sentimientos cada vez más atemorizantes de extrañamiento , despersonalización, y de abulia "(Watzlawwicc)

Por tanto el acoso vertical , ya sea descendente o ascendente, reposa en una relación de complementariedad patológica. De tal manera que los roles que cada integrante desarrolla, en lugar de tender a la complementariedad ,tienden a dar lugar a desconfirmaciones y a descréditos.

Podemos afirmar que en la fase de conflicto se encuentran los elementos definidos en la Teoría de la Comunicación sobre la patología de las relaciones de complementariedad: desconfirmaciones, frustración, desesperanza, temor, extrañamiento, despersonalización y abulia.

En la fase del conflicto, en el acoso moral en el trabajo, tanto si estamos frente a una relación simétrica patológica o complementaria patológica; sabemos que se ha establecido un acuerdo con respecto a la inversión del significado. Dicha inversión viene explicada, en la teoría de los "juegos sin fin".

En la figura de los "juegos sin fin" se llega a un acuerdo (tácito o explícito) de cambio de significado, pero de tal forma que ya no se puede modificar . Para poder ser modificado, sería necesario hablarlo y para ello tendrían que comunicarse; pero en el acuerdo se estableció la no comunicación. Ello significa que , en este sistema, es imposible generar cambio alguno desde dentro.

Existe la posibilidad, como único procedimiento eficaz y al que se puede recurrir habiéndose iniciado ya el conflicto de solicitar la intervención de una tercera persona (mediador) "con la que ambos utilizan su modo normal de comunicación y hacer que esta tercera persona defina que "el juego" ha terminado" (Teoría de la Comunicación). En este momento la cualidad terapéutica de la intervención del mediador se hace más clara, en el seno de relaciones de conflicto, con el fin que no degeneren en acoso moral.

Cuando no existe un mediador capaz, el único cambio que puede concebirse es violento.

Retomando la Teoría de la Comunicación, sobre este particular , tenemos que : " El equivalente de este cambio violento en el área de las relaciones de los individuos apresados en un juego sin fin sería: una separación, un suicidio o un homicidio".

Por tanto, y aplicándolo al proceso de mobbing, tenemos que para salir de la fase de conflicto ,con resolución positiva del mismo, sería necesaria la figura del mediador. Sin olvidar , que en caso de no existencia de mediador, o de fracaso del mismo, nos encontraríamos con las tres salidas (hasta hoy) tradicionales del mobbing:

- separación (traslado del acosado de departamento o despido)
- suicidio (uno de cada cinco suicidios, según Leymann)
- homicidio (aún no se han realizado estudios que relacionen el acoso laboral con un aumento de la siniestralidad mortal en las áreas de trabajo). Existe, por tanto, una nueva vía de investigación por iniciar, que relacione los accidentes laborales con el acoso moral en el trabajo.

C) FASE DE ACOSO

propiamente dicha, en el mobbing

Ya hemos comentado anteriormente que en todo proceso de acoso existe un nivel de comunicación paradójica. En

algunos casos la comunicación se basa en una falsa paradoja ,en el sentido de existir conciencia por parte del emisor de la "falacia intencionalmente incluida en el argumento o bien de un error oculto en el razonamiento". El emisor utiliza la contradicción intencionalmente.

Pero en la gran mayoría de los casos de acoso no existe conciencia en el emisor del uso habitual de la paradoja. Entendiendo paradoja como "una contradicción que resulta de una deducción correcta a partir de premisas congruentes".

En un proceso de acoso la paradoja surge tanto a nivel del lenguaje como a nivel de la conducta. A nivel del lenguaje nos encontramos con las definiciones paradójicas y a nivel de conducta con las paradojas pragmáticas (instrucciones y predicciones paradójicas).

La teoría del doble vínculo es visible en dos de las fases del proceso de acoso moral en el trabajo, así: lo podemos observar en la fase de seducción, cuando se instaura el doble vínculo y en la fase de acoso donde se manifiesta en toda su crudeza.

¿Cuáles son los efectos que los dobles vínculos tienden a producir en la conducta?. La persona tiene pocas alternativas para decidir como actuar: "Sólo unas muy pocas reacciones resultan pragmáticamente posibles" (Watzlawick). Estas actuaciones , son:

1) Buscar Indicios

"Frente al insostenible absurdo de su situación, es probable que una persona llegue a la conclusión de que debe estar pasando por alto indicios vitales" .

Esta es una perfecta definición de los primeros pensamientos que surgen en un acosado, y a menudo se cuestiona "que he hecho yo para que me traten así" . En definitiva, busca indicios.

Seguimos con la teoría de la comunicación como soporte teórico explicativo : "Este supuesto se vería fortalecido por el hecho evidente de que, para los demás, la situación parece muy lógica y congruente".

Y es cierto que en estos primeros momentos de incertidumbre del acosado, éste se encuentra con que el entorno, incluso el más afín, le atribuye alguna responsabilidad en el desenlace, se le viene a decir que "alguna cosa habrá hecho, para llegar a esa situación" .

Y frente a eso el " sujeto se verá obsesionado por la necesidad de encontrar esos indicios, de conferir sentido a lo que sucede en él y a su alrededor"(teoría de la Comunicación).

Toda esa energía gastada en la búsqueda de indicios que expliquen la disonancia entre lo percibido y lo verbalizado ,provoca un alejamiento con respecto a la realidad. Para la teoría de la comunicación : "este alejamiento con respecto a los problemas reales se vuelve más plausible cuando se recuerda que un ingrediente esencial en una situación de doble vínculo es la prohibición de percibir la contradicción implícita".

2)Significado Literal

Otra forma de enfrentarse ante esos mensajes contradictorios consiste en el cumplimiento del mensaje o de la orden en su más pura lectura literal del significado.

Para Watzlawick : "Por otro lado , esa persona puede elegir lo que los reclutas consideran la mejor reacción posible frente a la lógica desconcertante , o a la ausencia de lógica , de la vida militar: obedecer a todos los mandatos en

forma completamente literal y abstenerse de todo pensamiento independiente".

En estos casos, la respuesta de la víctima de acoso, es diferente, así, en lugar de lanzarse a una búsqueda interminable de significados ocultos, esa persona descarta "a priori" la posibilidad de que exista otro aspecto en las relaciones humanas a parte del más literal y superficial.

La interpretación de dicha respuesta, por parte de la teoría de la comunicación es significativa y brillante: "Como cabe imaginar, tal conducta parecería tonta a cualquier observador, pues la incapacidad para distinguir lo trivial de lo importante, lo posible de lo no posible, constituye la esencia de la tontería".

A menudo, esa es la actitud que un acosado manifiesta en su lugar de trabajo, deja de buscarle significado a las tareas sin sentido que se le encomiendan (hacer unas fotocopias para luego ser destruidas y tiradas a la papelera).

3) Evasión

La tercera reacción posible sería apartarse de toda relación humana. Para la teoría de la comunicación, ello puede lograrse mediante el aislamiento físico, y además, cerrando los canales de entrada de la comunicación.

Una persona que se defiende de esta manera, parecería retraída, inabordable, y autista, a un observador.

Y esa, es muy a menudo, la conducta de un acosado en su lugar de trabajo, donde el aislamiento físico y emocional le es una salvaguarda.

Para la teoría de la comunicación, existe otra forma de evadirse del doble vínculo, que utiliza precisamente los métodos opuestos al anterior pero que persigue el mismo fin. Así: "Es posible concebir un resultado idéntico, es decir, escapar a la participación del doble vínculo, mediante una conducta hiperactiva tan intensa y persistente que ahogue la mayoría de los mensajes que entran".

Estas tres alternativas (buscar indicios, significado literal y evasión) no son las únicas. Lo cierto es que el individuo, a veces, no puede elegir la alternativa que le permitiría descubrir qué quieren decir las personas.

No puede, a menos que cuente con considerable ayuda para poder examinar los mensajes de otros. Así se abre una alternativa, que aunque costosa, es necesaria.

En la fase de acoso propiamente dicha y en mayor medida en el acoso vertical, aparecen las instrucciones paradójicas como vehículo de comunicación.

Para que puedan darse las instrucciones paradójicas se requieren tres ingredientes esenciales:

- 1) Una fuerte relación complementaria (oficial y subordinados)
- 2) Dentro del marco de esa relación, se da una instrucción que debe obedecer, pero también desobedecer para obedecerla.
- 3) La persona que ocupa la posición de inferioridad en esta relación no puede salir "fuera" del marco y resolver así la paradoja haciendo un comentario sobre ella, es decir, metacomunicando acerca de ella (lo cual implicaría una "insubordinación")

Fase de Seducción

Se instaura una relación de doble vínculo con una comunicación basada en las predicciones paradójicas.

Fase de Conflicto

Se explica por la Teoría de los Juegos sin fin.

Fase de Acoso

En la relación de doble vínculo instaurada , la comunicación se manifiesta a través de las instrucciones paradójicas.

Arriba

BIBLIOGRAFIA

"Teoria de la Comunicación Humana". Autores: Watzlawick, B. Bavelas y Jackson.. Biblioteca de Psicología.Textos Universitarios. Editorial: Herder.1997.

"Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Autor: I. Piñuel. Editorial Sal Terrae.2001.

"El acoso moral".Autor: Marie-France Hirigoyen .Editorial Paidós.1999.

"L'Assetjament moral a la feina. Distingir el cert del fals". Autor: Marie-France Hirigoyen ..Edicions 62. Editorial Paidós.2001.

"El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso"J.L.Gonzalez de Rivera . Espasa práctico. Editorial Espasa Calpe. 2002.

© marinapares

(Cualquier reproducción ha de citar la fuente)

[Volver Comunicación](#)

[Acoso Moral](#)