



Mobbing – Assetjament psicològic. Nocions Bàsiques

Tot el que es sap sobre el tema de manera incuestionable

Per Marina Parés (2008)

Consideracions prèvies

El *mobbing* no és una psicopatologia.

El *mobbing* és una acció, una pràctica continuada de violència psicològica. Ara be, la persona que inicia l'acció si té un transtorn de la personalitat, anomenat psicopatia, per això s'el designa com a psicòpata organitzacional. En canvi qui reb l'acció, la víctima, que no te cap patologia previa a l'assetjament si que pot arribar a patir un trastorn de conducta a causa de la violència rebuda. A aquest transtorn de conducta s'el engloba dins les seqüèl.les del mobbing.

L'assetjament psicològic no és tan sols un problema de la persona que el pateix o d'aquella que ho provoca, sinó més bé de tota l'organització en el seu conjunt.

Definició de *mobbing*

La primera definició es del psicòleg organitzacional Heinz Leymann: “Situacions a les quals una persona o un grup de persones, exerceixen, un conjunt de comportaments caracteritzats per una violència psicològica extrema, de forma sistemàtica (al meins una vegada per setmana), durant un període de temps llarg (al meins 6 mesos) sobre una altra persona al lloc de feina” (1993).

La definició social prové de la treballadora social Marina Parés: “Mobbing és l'assetjament psicològic en el treball i té l'objectiu de destruir la estabilitat psicològica d'un ésser humà mitjançant el descrèdit i la rumorologia. Es practica assetjant grupalment de tal manera que la víctima “estigmatitzada” no es pugui defensar, no pugui parlar o bé que la seva paraula no tingui cap valor. La indefensió de la víctima prové de la passivitat dels testimonis de la violència, que permeten la destrucció d'un altre ésser humà de manera indignament cobard. (2005).

Formes d'assetjament

Les investigacions mes recents classifiquen els casos d'assetjament en funció de l'objectiu. Hi ha 4 tipus d'assetjament: **Estratègic, de Gestió, Pervers i Sancionador.**

Tant sols el de tipus pervers pot ser subclassificat en vertical (ascendent i descendent) i horitzontal, donat que els altres tres son sempre vertical descendents:

Descendent: d'un superior a un treballador. Aquest tipus agafa dues formes:

- * Quan el qui fa l'assetjament és un cap immediat i l'objectiu és minvar la dignitat de l'altre; anomenat "bossing" o de gestió.

- * Quan l'assetjament el fa l'empresa per aconseguir la sortida del treballador de l'empresa: aquest pot correspondre al tipus estratègic i també al tipus sancionador.

El tipus pervers pot ser:

Ascendent: d'un treballador a un superior.

Horitzontal: es l'assetjament entre iguals.

Per resoldre una situació d'assetjament cal haber definit de quín dels 4 tipus d'assetjament es tracta. La classificació tipològica en vertical i horitzontal es insuficient.

Algunes característiques de l'agressor

Narcisista.

Mediocre professional.

Inepte i insegur.

Funciona per enveges i complex d'inferioritat.

No experimenta sentiments de culpa.

Manipulador.

Irritable.

Mentider.

Té incapacitat per assumir culpes

Desenvolupament del problema

Fase de seducció (instigador+ víctima) Definida per MF Hirigoyen al 1999

Fase de conflicte (instigador) Definida per H Leyman al 1993

Fase de *mobbing* (instigador + camarilla) Definida per H Leyman al 1993

Fase d'actuació de l'entorn o d'estigmatització (gang assetjador + col·laboradors) Definida per H Leyman al 1993

Fase d'intervenció des de l'empresa (gang + col·laboradors + empresa) Definida per H Leyman al 1993

Fase de marginació o d'exclusió de la vida laboral (gang + col·laboradors + empresa + còmplices + societat) Definida per H Leyman al 1993

Fase de recuperació (família + empresa + societat) Definida per M Parés al 2005

La víctima ...

La víctima sovint es pregunta "Per què em passa això a mi?". Cal que sàpiga que s'han de donar dues condicions:

- * La persona és vista per l'agressor com una amenaça.
- * L'entorn ha de ser favorable.

Conseqüències del *mobbing* ...

Conseqüències individuals: L'assetjament moral a la feina va destruint de forma gradual l'autoestima i la confiança en si mateix del treballador afectat. Aquest comença a patir trastorns emocionals, ansietat, depressió, patologies psicossomàtiques, conductes d'aïllament i evitació, agressivitat, i també

inadaptació social. La víctima d'assetjament ha de saber que sempre li restaran seqüèl·les si no reb tractament adequat.

Conseqüències organitzacionals:

A curt termini: Absentisme, menor productivitat, menor qualitat del treball, augment de l'accidentalitat.

A mig termini: Perdua dels objectius de l'organització o de l'empresa, canvis en els òrgans de direcció, augment de la despesa i disminució de beneficis, augment del poder del psicòpata en l'organització i consolidació d'una camarilla amb poder fàctic.

A llarg termini: Les conseqüències són diferents si es tracta d'una organització o d'una empresa. En organitzacions mantingudes amb fons públics (es a dir inacabable) les conseqüències a mig termini s'eternitzen. En canvi en empreses que depenen de fons privats la ineficàcia no pot allargar-se en el temps i en els supòsits que el poder de l'empresa segueix en mans del psicòpata i de la seva camarilla l'empresa desapareix (suspensió de pagaments, fusions...). Un cas especial és el de l'empresa familiar liderada per un psicòpata organitzacional, en aquests casos en que l'objectiu de l'empresa i del líder tòxic són similars poden alternar-se en el temps situacions d'assetjament i de no-assetjament sobre el mateix treballador.

Quines solucions tenim a nivell preventiu?

Accions de la societat

- 1- Legislar sobre la seva existència. Espanya es dels pocs països europeus que no té una llei contra el mobbing.
- 2- Promoure recursos públics d'atenció a les víctimes.
- 3- Clarificar i delimitar funcions dels serveis de prevenció en salut laboral.

Accions empresarials

- 1- Tenir protocols d'evaluació de la existència de casos de mobbing.
- 2- Informar als treballadors dels sistemes de suport que té l'empresa: servei de prevenció i de vigilància de la salut.
- 3- Clarificar i delimitar funcions de tots els treballadors i gestors.
- 4- Establir protocols d'actuació davant situacions conflictives (amb gestors i entre companys ...)
- 5- Augmentar la participació dels delegats de prevenció.

Accions individuals

- 1- Informació i cultura preventiva
- 2- Tècniques de reducció de l'ansietat

- 3- Entrenament en habilitats socials i assertivitat
- 4- Estratègies de motivació
- 5- Entrenament en solució de problemes
- 6- Desenvolupament d'estratègies d'afrontament.

Quines solucions tenim quan han fracassat les mesures preventives?

Accions empresarials

- 1- Perdre la por d'admetre la seva existència.
- 2- Confiar en l'actuació dels sistemes de suport que té l'empresa: servei de prevenció i de vigilància de la salut.
- 3- Tornar a clarificar i delimitar funcions de tots els treballadors i gestors.
- 4- Posar en pràctica els protocols d'actuació dissenyats per afrontar el mobbing en el si de l'organització...
- 5- Si amb totes les mesures anteriors no s'aconsegueix aturar les conductes del gang d'assetjament caldrà confiar en tècnics aliens a l'empresa experts en assetjament per redefinir les actuacions.

Accions individuals de la víctima

- 1- Informació i augment del coneixement del fenomen del mobbing.
- 2- Tècniques de reducció de l'ansietat
- 3- Teràpia d'abordatge i afrontament del mobbing amb experts amb la matèria.
- 4- Posar en pràctica l'estratègia d'afrontament de l'assetjament
- 5- Deixar la demanda judicial com a última instància i tant sols iniciar-la si ha fracassat la resolució pacífica del conflicte.
- 6- Teràpia social de tractament de les seqüèlles del mobbing. Es recomana el metode SEDISEM de tractament amb víctimes d'assetjament moral.

Aquesta síntesis ha estat realitzada per Marina Parés al finalitzar l'any 2008 en base als coneixements (propis i aliens) i com una contribució del Servei Europeu d'Informació sobre el Mobbing (SEDISEM) en la difusió dels actuals coneixements científics sobre la matèria.

Marina Parés

Presidenta del SEDISEM

www.sedisem.net

Es permet la reproducció total o parcial d'aquest article sempre i quan es citi la font i l'autor. Autor: Marina Parés. Font: SEDISEM. Desembre 2008.

BIBLIOGRAFIA:

LEYMANN, H. "Mobbing.La persécution au travail". Ed Seuil. Paris.1996.

HIRIGOYEN, MF. "L'assetjament moral a la feina. Distingir el cert del fals". Ed. 62-Paidós. Barcelona 2001.

PARÉS SOLIVA, M. “Las Fases del Mobbing” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “El lenguaje en el Mobbing” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Mobbing. Estudiando al grupo acosador desde la antropología” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Mobbing Inmobiliario: Un nuevo campo de intervención del trabajador social” en Documentos de Trabajo Social nº 40-41-42. pg 151 a 176. Ed.C.O DTS de Malaga. Malaga 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Conflictivitat laboral al segle XXI: El Mobbing” en *Conflictos i conflictologia* VINYAMATA CAMP, E. Ed. Uoc. Barcelona 2008.

PARÉS SOLIVA, M. “Trabajo Social y Mobbing. Un nuevo reto en la relación profesional de ayuda” en *Servicios Sociales y Política Social* nº 82 Ed. Consejo General de C. O. DTS. Madrid 2008.

TORNAR