



(In)Dignidad y Salud Mental en el trabajo: El caso del acoso psicológico en el trabajo

SOCIOLOGO DEL TRABAJO

Profesor asociado del CINBIOSE

Université du Québec à Montréal - UQAM

La excepción y la regla

Os lo pedimos encarecidamente :

No encontréis natural

Aquello que se produce sin cesar!

Que en una época de tal confusión

De desorden instituido, de arbitrariedad planificada

De humanidad deshumanizada

Nada sea tomado como natural, para que nada

Pase por inmutable.

Bertolt Brecht

Algunas tendencias...

- Paro
- Las políticas neo-liberales
- La utilización intensiva de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC)
- « Nuevas » formas de organización del trabajo: teletrabajo, juste à temps, reingeniería, externalización, Kan Ban, lean production, etc.

Algunas tendencias...

- Nuevas formas de gestión basadas en la reducción cuantitativa de la mano de obra
- Trabajadores de « usar y tirar »
- Precarización del trabajo, trabajo atípico
- Economía de servicios: el 73,2% del empleo se encuentra en el sector servicios (1999)
- La Macdonalización de la sociedad

Estructura de la población “ inactiva ” (en miles)

	1989	1999	%
Quieren trabajar	593,5	633,6	6,8
No lo han buscado	404,5	502,4	24,2
Sin esperanza	70,6	82,0	16,1
Enferm. o Incapacid.	39,5	49,5	25,3

Source: Statistique Canada - cat. 71005

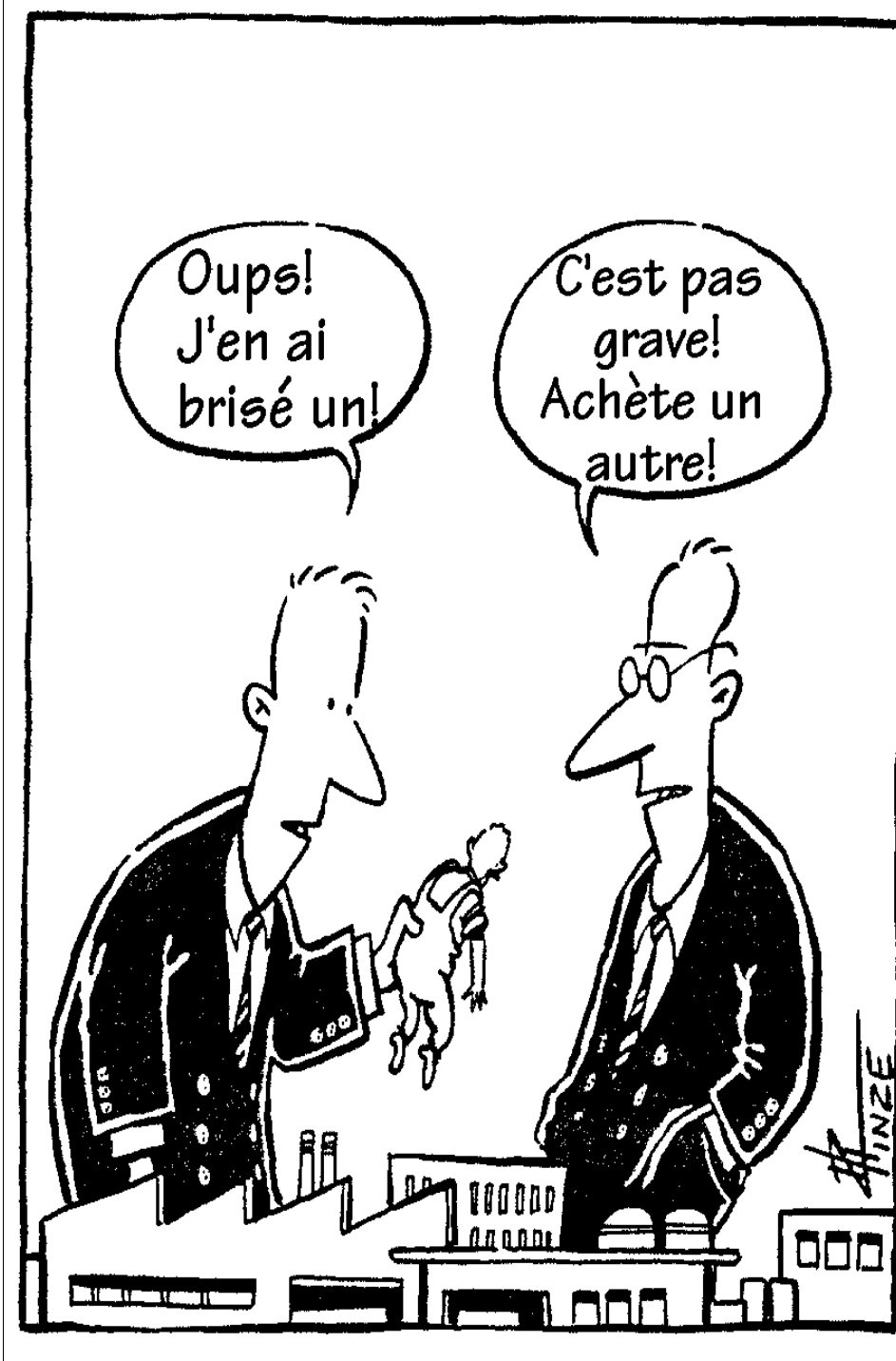
Datos adicionales sobre el paro

	Taux (%)	Var. en points par rapport au taux de chômage de 1998
Tasa oficial (respetando normas OIT)	8,3	***
Tasa oficial más los buscadores sin esperanza	8,8	0,5
Tasa de paro y de sub-empleo(tiempo parcial involuntario) expresado en equivalente a tiempo completo.	10,6	2,3
Tasa oficial más los buscadores sin esperanza, los que esperan una llamada o una respuesta, los que deben empezar a trabajar a medio plazo, y una parte de los trabajadores	11,5	3,2



Nuevas Formas de Gestión

- Intensificación del trabajo
- Mayor carga de trabajo
- Todo el tiempo de trabajo es efectivo
- Se hace más con menos...



Trabajadores de « usar y tirar »

- Salud en el trabajo
- Violencia en el trabajo
- Acoso psicológico
- Reconocimiento de las enfermedades



Qué es la Mcdonalizacion?

El proceso por el cual los principios del sistema de comida rápida se encuentran cada vez más presentes en un gran número de sectores de la sociedad.



La macdonalización

- Simplificación y estandarización de las tareas.
- Un control rígido del tiempo destinado a cada tarea.
- Pérdida de la dimensión cualitativa y del propio sentido del trabajo.
- El trabajo es cada vez más previsible.
- Utilización intensa de la tecnología.
- Deshumanización del trabajo, paradojas e irracionalidades.
- El consumidor asume muchas tareas que antes eran realizadas por los trabajadores.

El trabajo en el sector servicios

- Los diferentes modelos de análisis del trabajo y de la salud laboral se refieren casi siempre al ámbito del trabajo industrial
- Por ello, el trabajo es concebido, analizado, gestionado, planificado y medido como si únicamente tuviera dos dimensiones: Una física y una mental.

El trabajo en el sector servicios

Diferentes dimensiones :

- Cognitiva
- Mental
- Emocional
- Corporal

El trabajo emocional

- La gestión de los sentimientos para crear una apariencia facial y corporal ante el público ([Hochschild](#)).
- Frecuentemente los trabajadores y trabajadoras deben gestionar los sentimientos del paciente/cliente ([Thoits](#)).

El trabajo emocional

- Exige un contacto cara a cara o, cuando menos, un intercambio verbal con el público.
- La actitud y la expresión del trabajador o trabajadora producen un estado emocional en el paciente/cliente.
- La dimensión emotiva forma parte de la tarea, los empleadores pueden ejercer un control sobre las actividades emotivas de sus empleados a través de la formación y la supervisión.

Las cualificaciones emocionales

Por lo tanto, los trabajadores deben poseer cualificaciones emotivas para cumplir su trabajo. Es decir, la capacidad de desarrollar una gestión de sus propios sentimientos es necesaria para ser capaces de realizar su trabajo. Por ejemplo, hay que sonreír, aunque no se tengan ganas.

El trabajo corporal

El cuerpo o una parte del cuerpo de la trabajadora es instrumentalizado en la prestación del servicio, generalmente para incitar al consumo de ese servicio o para atraer a la clientela.

El trabajo corporal

Las trabajadoras, para acceder al empleo y mantenerlo deben ser actrices sexualizadas y ofrecer una presencia « atractiva » o « agradable »; deben mantener una cierta apariencia: no pueden parecer cansadas, ni utilizar joyas « excéntricas », el maquillaje debe ser discreto.

El trabajo corporal

Si se quiere vender peluquería, hay que estar bien peinado, es muy importante. Es más fácil vender nuestro oficio. Hay que estar bien vestidos, la cliente da importancia a este aspecto. Si ella ve a alguno mal vestido o mal peinado, seguro que no se siente atraída hacia nosotros. Hay que resultar atractivo. (Un peluquero)

El trabajo emocional

Estaba obligada a dejar de lado mis sentimientos. Había un paciente que me daba mucha pena, pero yo debía ser dura con él, para que mejorase y avanzase en su tratamiento. (Una enfermera)

El trabajo emocional

Sé que hay quien dice «buenos días» y quien no lo dice. Yo siempre lo digo. Había una señora que era así, no decía nunca «buenos días», ni «gracias». A fuerza de persistir, conseguí que lo dijera. Ahora es ella quien me lo dice antes de que yo lo haga. (Una cajera de supermercado)

El trabajo emocional

Hay veces en que eres muy buena, muy fina, pero hay pacientes que te atacan a los nervios, que desde que los tienes delante te ponen nerviosa. Esto es lo que sucede. Tratas de actuar profesionalmente, pero te gustaría decirle que es un maldito pesado. Tengo que representar mi papel, porque me gustaría no ser correcta, pero me fuerzo a serlo. (Una enfermera)

La identidad y el trabajo

- La identidad es un conjunto de representaciones que el individuo construye sobre sí mismo, sus creencias, sus emociones y la imagen que tiene de sí mismo. Es uno de los pilares de la personalidad.
- El trabajo es una actividad en la que se construye la identidad, el armazón de la salud mental.

El yo, la identidad

- El yo es un conjunto de características, de rasgos personales, de roles y valores que el individuo se atribuye, que evalúa a veces positivamente y a veces negativamente y reconoce como parte de sí mismo.

El yo, la identidad

- Es la manera en que nos definimos a nosotros mismos y está estructurada por tres componentes:

El comportamiento (la presentación de sí mismo- la forma en que se muestra a los demás),

El afecto (la autoestima - la forma en que se evalúa, positiva o negativamente),

El conocimiento (el concepto de sí mismo - la forma en que se define).

La violencia

- La violencia es el poder que reduce al sujeto a la condición de objeto. La violencia nos roba nuestra propia condición de sujetos.
- La violencia es por lo tanto un proceso de des-subjetivación, interiorizado y (re)producido en las relaciones sociales.

La violencia en el trabajo

- Cada vez son más frecuentes distintas formas de violencia en el trabajo:

Suicidios, Homicidios, Agresiones físicas,
Abusos verbales, Acoso psicológico

El acoso psicológico

Definiciones :

Carroll Brodsky (1976)

« El acoso consiste en tentativas, repetidas y persistentes de una persona a fin de atormentar, minar la resistencia, frustrar u obtener una reacción de otra persona. Es una forma de actuar que, con persistencia, provoca, presiona, avergüenza, intimida o incomoda a otra persona.»

Heinz Leymann (1984)

« Es un proceso destructivo, constituido por una sucesión de frases y de actividades hostiles que, tomadas de forma aislada podrían resultar anodinas, pero que al repetirse constantemente tiene unos efectos perniciosos.»

Field, T. (1996)

« El acoso psicológico es un comportamiento inapropiado (entre un abanico de comportamientos, que muestran un rechazo persistente a reconocer la preparación, la lealtad y las realizaciones, mediante observaciones críticas repetidas, humillaciones y comportamientos hostiles como gritar a un empleado/a en delante de sus compañeros) con el fin de obtener un beneficio a costa de otra persona.»

Marie-France Hirigoyen (1998)

«Se considera acoso moral en la empresa toda conducta abusiva que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos, o escritos, pudiendo atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona, poner en peligro su empleo o degradar el ambiente de trabajo. »

Au Bas de l'Échelle (1998)

« Toda acción que, por su repetición o su gravedad, atenta contra la dignidad o la integridad de una trabajadora o de un trabajador (...) Puede tomar diferentes formas y manifestarse especialmente a través de insultos, humillaciones, amenazas, chantaje, acusaciones a veces abiertas, a veces expresadas a media voz, insinuaciones infundadas, críticas constantes que se refieren más a la personalidad que al trabajo realizado»

Tres aspectos que siempre aparecen

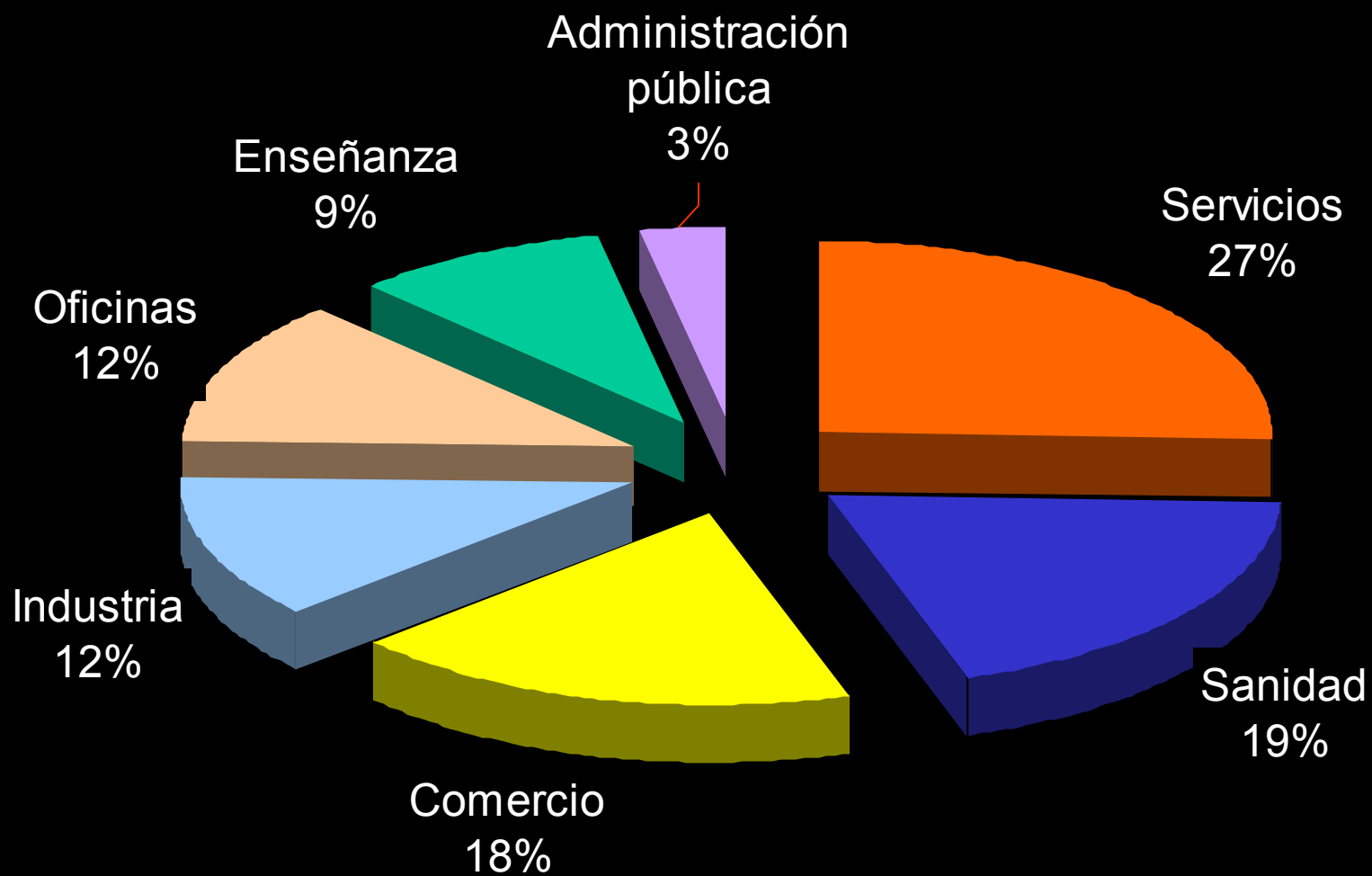
- La persistencia de la acción;
- Los efectos siempre negativos, devastadores y destructores sobre la persona objeto del acoso
- La definición está centrada sobre los efectos sufridos por la persona objeto del acoso, y no sobre las intenciones de la persona que acosa

Metodología

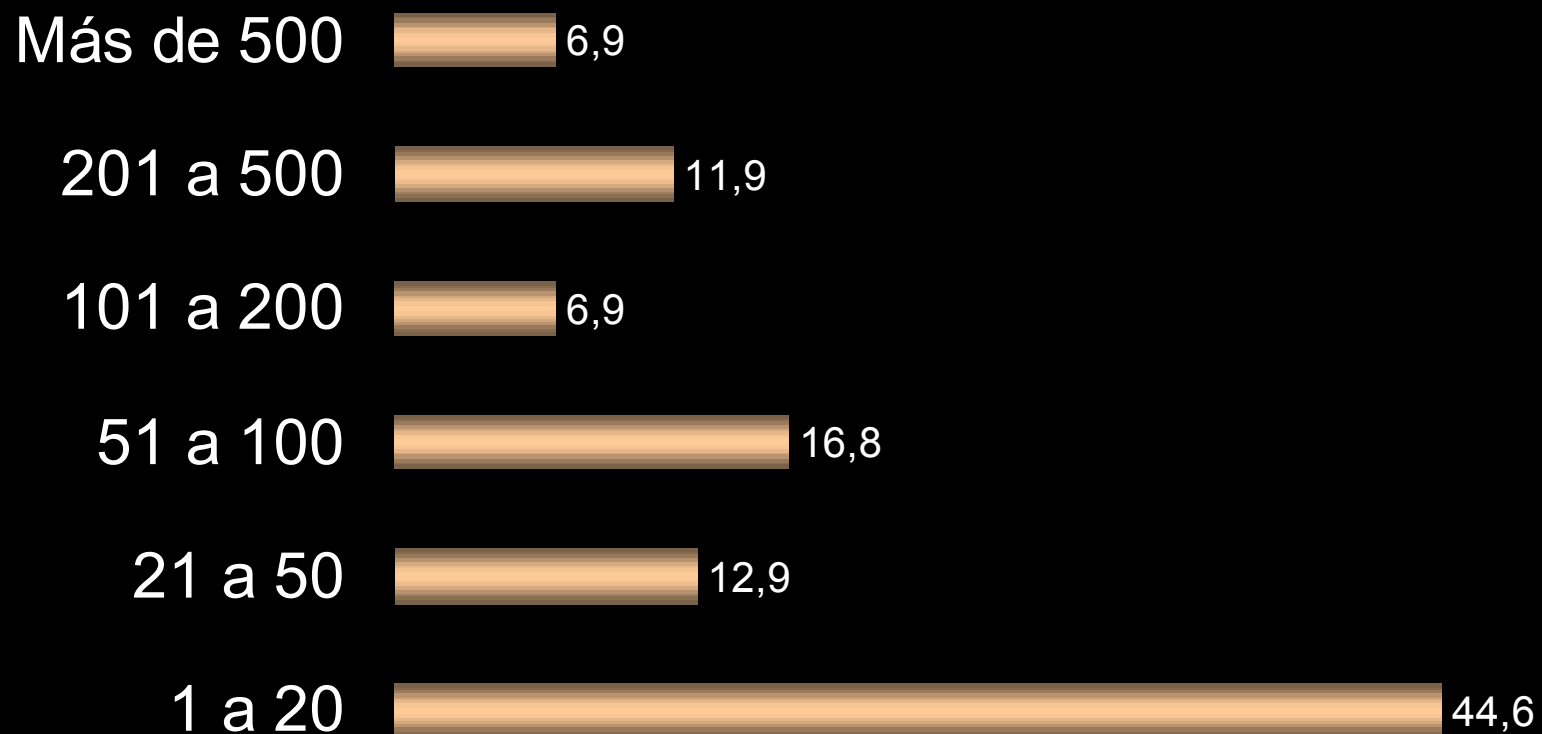
Análisis sociológico :

- Lectura de dossiers (n= 619)
- Cuestionarios (n= 102)
 - Tasa de respuesta 26%
- Entrevista (n= 20)

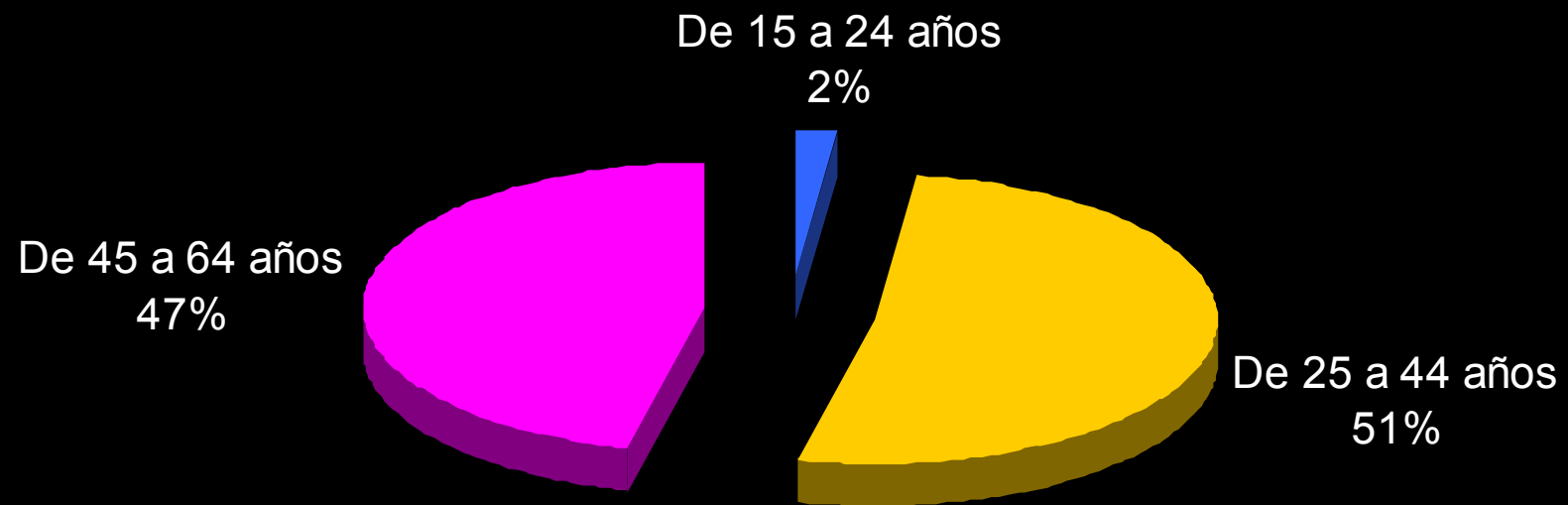
Sector economico



Número de trabajadores/as (%)



La edad



Media : 42 años

Nivel de instrucción (%)



Tiempo trabajando en la misma empresa



Media = 7 años

Las acciones de acoso psicológico

Leymann (1993)

1. Impedir que la víctima se exprese

- El superior jerárquico niega a la víctima la posibilidad de expresarse
- La víctima es constantemente interrumpida
- Los compañeros le impiden expresarse
- Los compañeros gritan, le insultan
- Criticar el trabajo de la víctima
- Criticar su vida privada
- Aterrorizar a través de llamadas telefónicas
- Amenazas verbales
- Amenazas escritas
- Rechazar el contacto, ignorar su presencia

2. Aislar a la víctima

- No hablarle
- No dejarse dirigir la palabra por la víctima
- Asignarle un puesto de trabajo que le aleje y aisle de sus compañeros
- Prohibir a sus compañeros que hablen con la víctima
- Negar o ignorar la presencia física de la víctima

3. Desprestigiar a la víctima ante sus compañeros

- Habar mal de ella, calumniarla
- Difundir rumores sobre ella
- Burlarse de ella, ridiculizarla
- Tomarla como enferma mental
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico
- Burlarse de algún defecto (enfermedad, minusvalía, etc.)
- Imitar su forma de andar, su voz, etc. para ridiculizarla
- Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas
- Burlarse de su vida privada
- Burlarse de su origen o de su nacionalidad
- Someterla a un trabajo humillante
- Opinar sobre el trabajo de la víctima sin equidad y en términos malévolos
- Poner en cuestión, contestar las decisiones de la víctima
- Injuriarle en modos obscenos o degradantes

4. Desacreditar a la víctima en su trabajo

- No encargarle ninguna tarea
- Privarle de toda ocupación y procurar que tampoco pueda buscarla por su cuenta
- Someterla a tareas totalmente inútiles y/o absurdas
- Encargarle tareas que están muy por debajo de su cualificación
- Encomendarle sin cesar nuevas tareas
- Hacerle realizar trabajos humillantes
- Encargarle tareas que exigen un nivel de cualificación muy superior al de la víctima, con el objetivo de desacreditarla
- Encargarle tareas que exigen un nivel de cualificación muy inferior al de la víctima, con el objetivo de desacreditarla

5. Comprometer la salud de la víctima

- Someter a la víctima a trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud
- Amenazarla con violencia física
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, «como advertencia»
- Ocasionar gastos a la víctima con la intención de hacerle daño
- Ocasionar daños en el domicilio de la víctima o en su puesto de trabajo

Las acciones de acoso psicológico – nuestros resultados

- Había ataques constantes en relación a su trabajo (68,3%)
- Un superior limitó tus posibilidades de expresar tus opiniones (68,3%)
- Insinuaciones sin decir nada directamente (67,3%)
- Miradas negativas o gestos con un sentido negativo (58,4%)
- La gente pone en cuestión tus decisiones (58,4%)

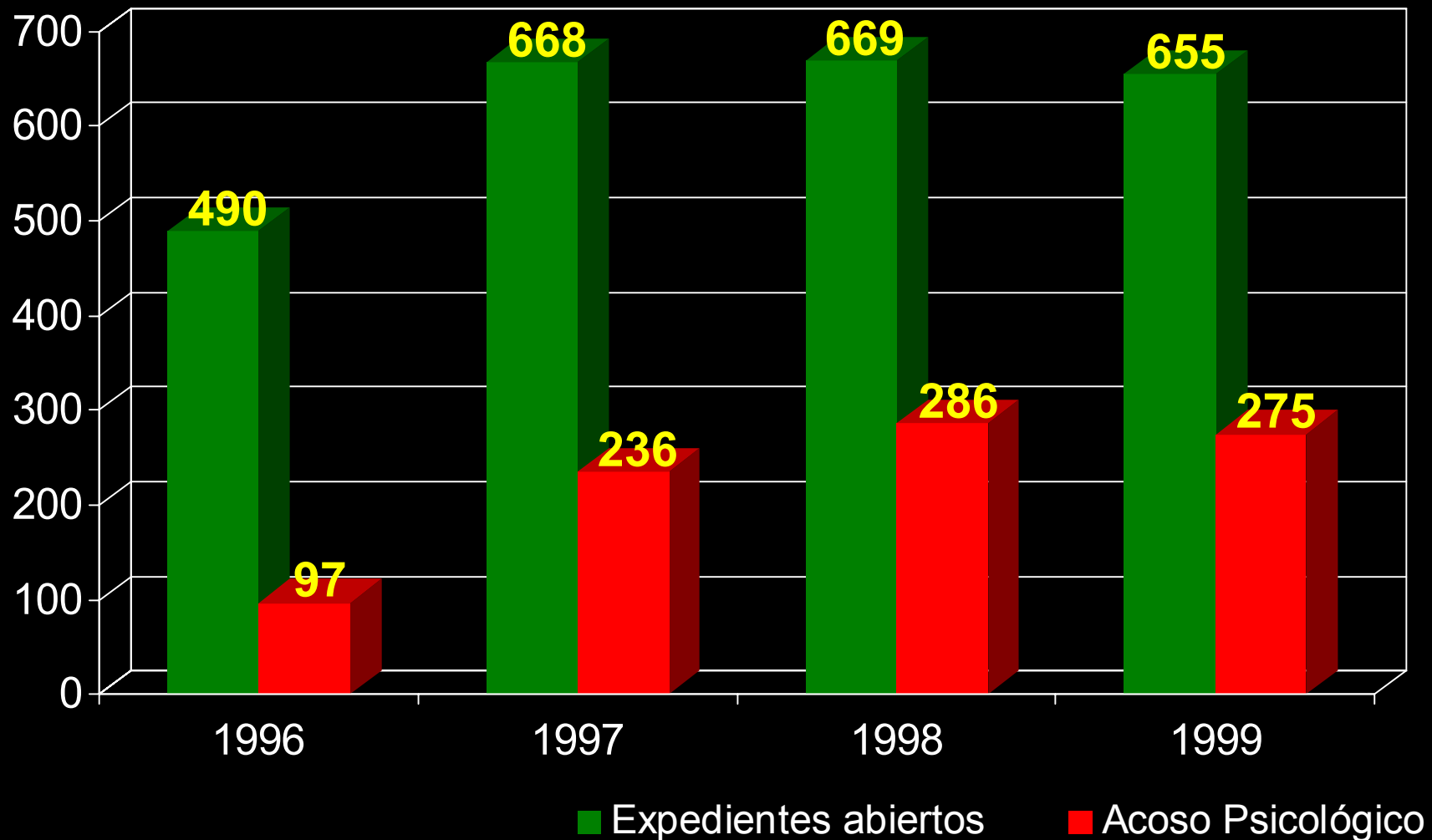
Las acciones de acoso psicológico – nuestros resultados

- La gente habla a tus espaldas (56,4%)
- La gente evalúa tu competencia sobre premisas falsas o de forma hiriente (54,5%)
- Te tratan como si no existieras (49,5%)
- Había amenazas verbales (48,5%)
- Te gritaban (43,6%)

Acoso psicológico vs personalidad

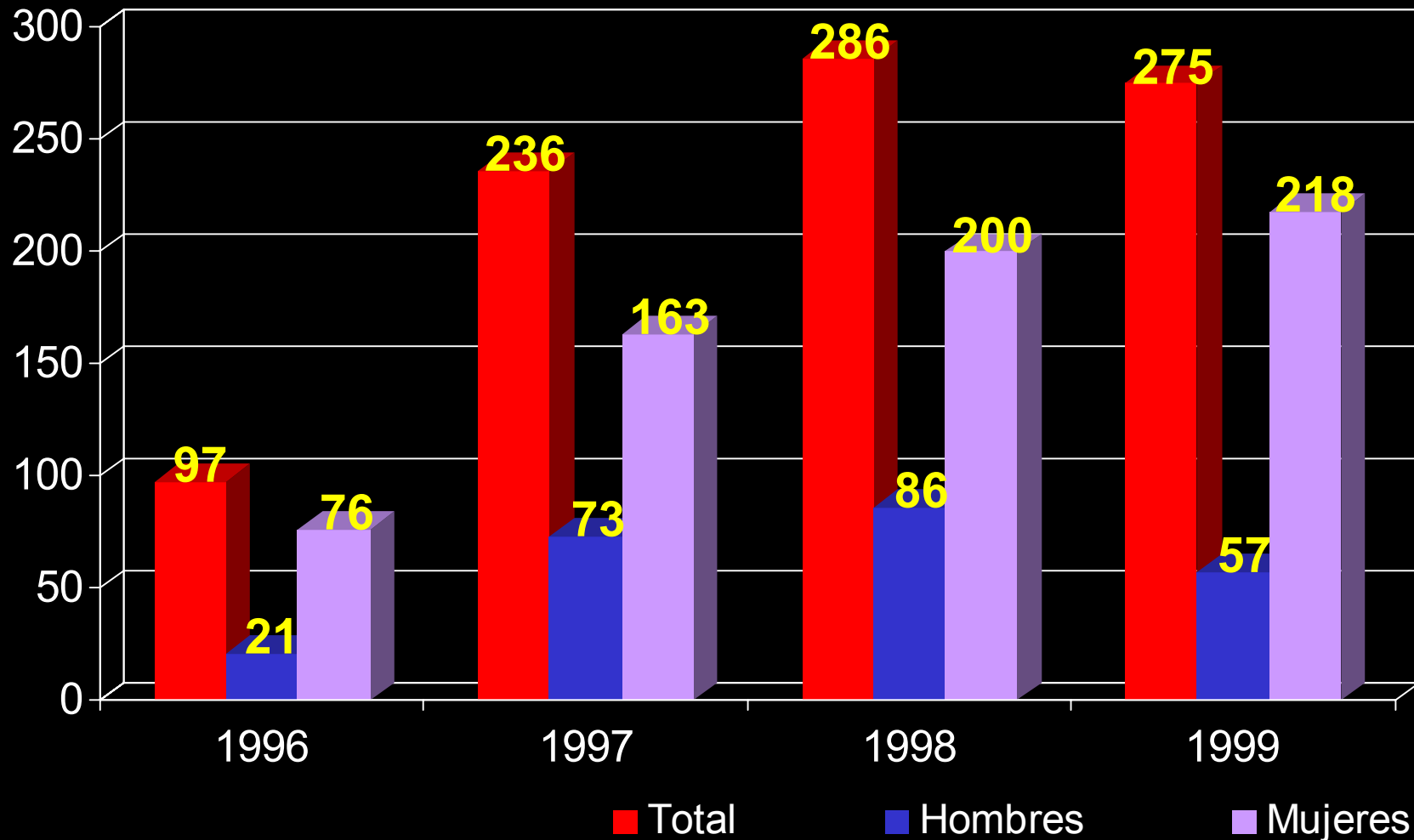
- Hasta el momento ningún tipo de personalidad ha podido ser asociado a las personas relacionadas con el acoso psicológico.
- Las causas se encuentran en el contexto social y en las estructuras de poder de las organizaciones (Leymann, 1993; Vartia, 1996)

El acoso psicológico en Québec



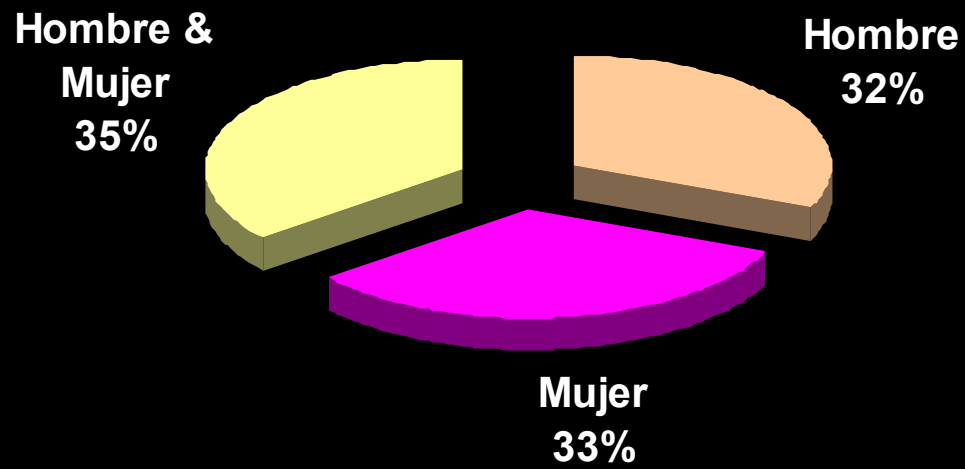
Source: *Au bas de l'échelle*

El sexo del acoso psicológico



Source: *Au bas de l'échelle*

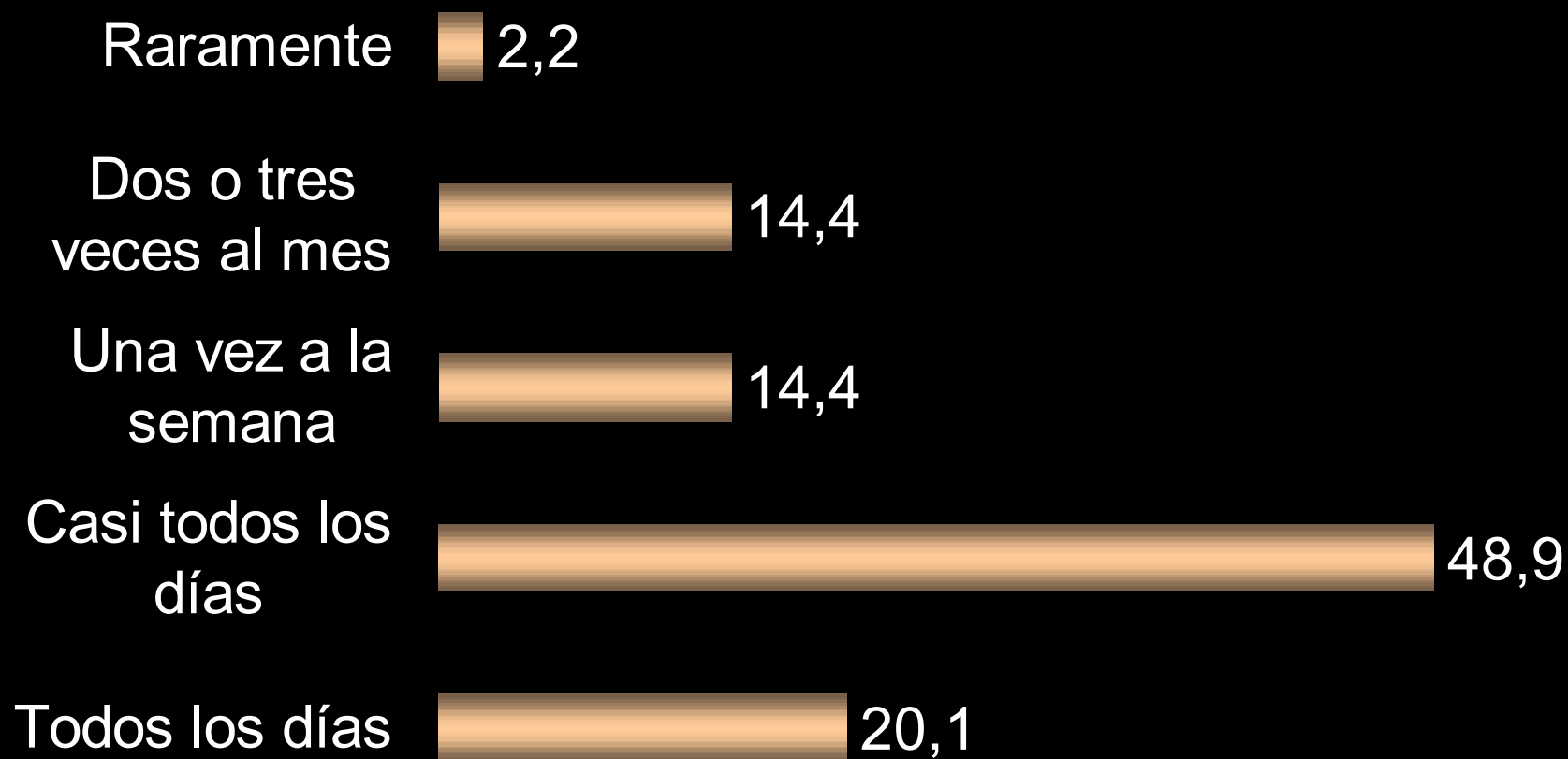
El sexo del acosador



Duración del acoso (%)



Frecuencia del acoso (%)



La dinámica del acoso psicológico

Aguas turbulentas

Factor desencadenante
del Acoso Psicológico

Se elige a la persona
objeto del acoso



Período de críticas,
ataques infundados,
mezquindades



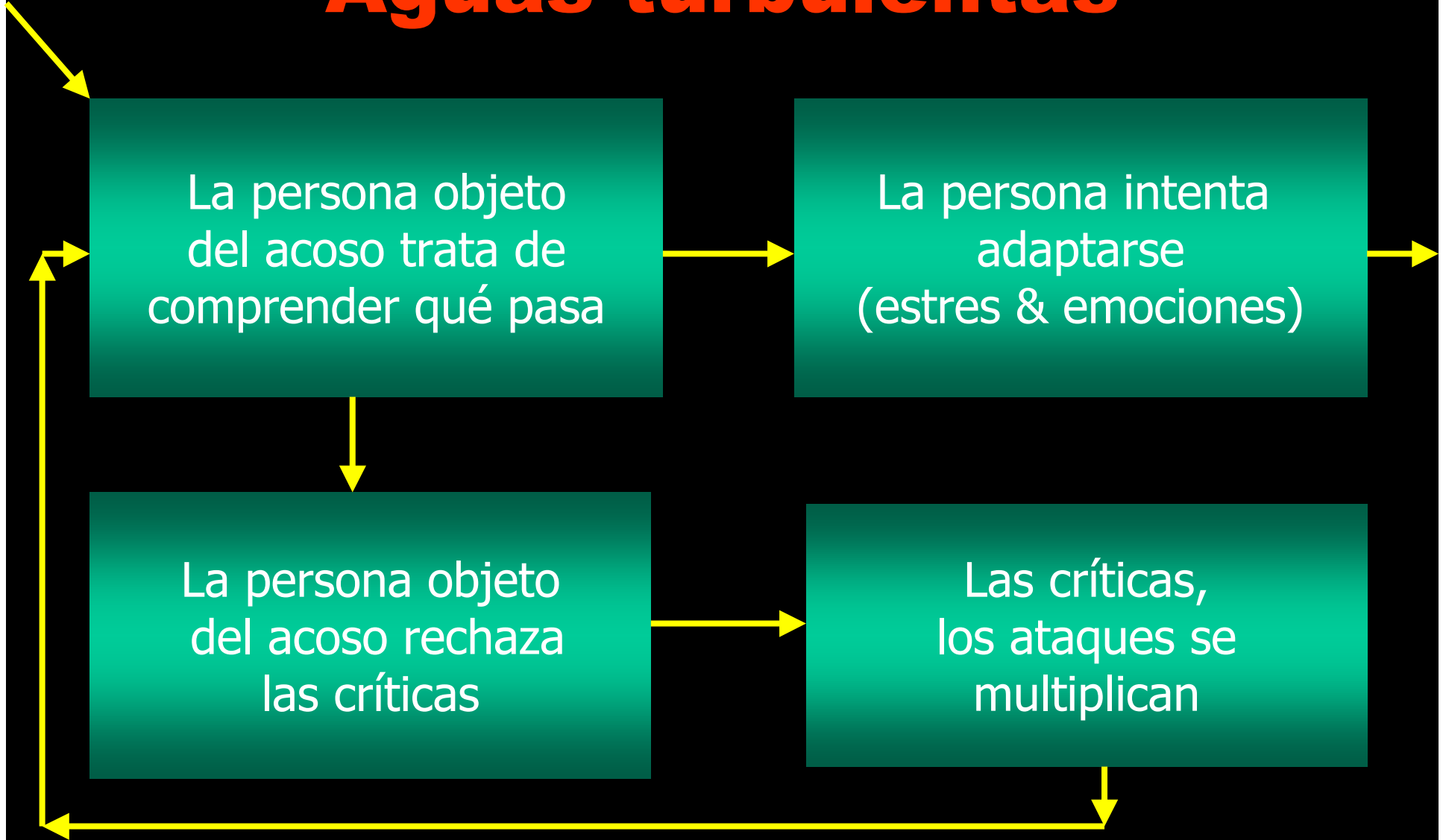
Aguas turbulentas

La persona objeto del acoso trata de comprender qué pasa

La persona intenta adaptarse (estres & emociones)

La persona objeto del acoso rechaza las críticas

Las críticas, los ataques se multiplican



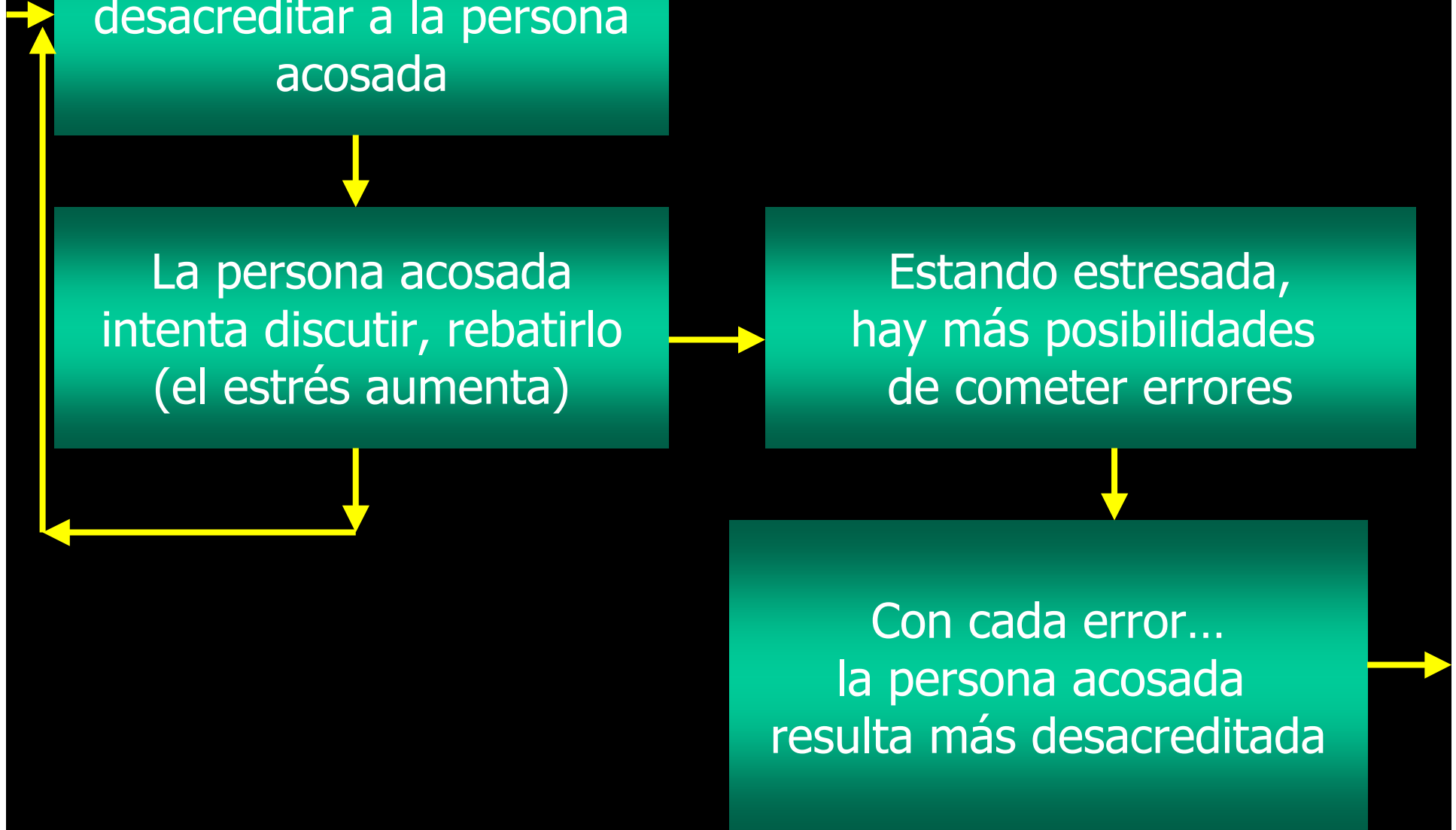
Se discute

Se trata de descalificar,
desacreditar a la persona
acosada

La persona acosada
intenta discutir, rebatirlo
(el estrés aumenta)

Estando estresada,
hay más posibilidades
de cometer errores

Con cada error...
la persona acosada
resulta más desacreditada



El ahogo

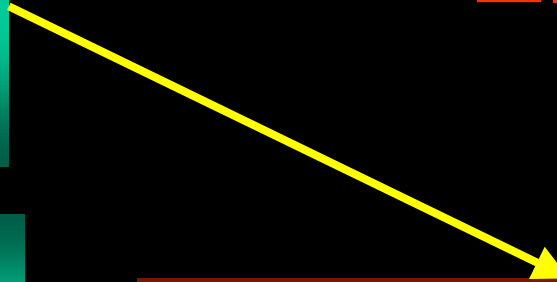
La persona acosada
pierde el control

Signos de problemas
de salud mental


Bajas por enfermedad

La persona acosada
es etiquetada como
« loca »

Exclusion del
mercado de trabajo



Post-Mortem



En busca de justicia
En busca de comprensión
En busca de la dignidad perdida
En busca de reconocimiento

Los orígenes del acoso psicológico

Según Leymann :

- La organización del trabajo
- El estrés
- La gestión
 - La gestión de los conflictos
 - La ausencia de un estilo de liderazgo

Los orígenes del acoso psicológico

partir de la lectura de los expedientes del gupo « Au Bas de l'Échelle » y de los cuestionarios realizados, destacamos cuatro orígenes del acoso psicológico :

- Los conflictos personales
- Los
- Las estrategias de precarización del trabajo
- Las bajas por enfermedad

Los orígenes del acoso psicológico

- Después de haber tenido un conflicto personal con la persona que te acosa (38,6%)
- Un cambio en la organización (34,7%)
- Después de haber protestado por el no respeto a un derecho (23,8%)
- Después de una baja por enfermedad (7,9%)
- Después de una reducción de personal (6,9%)
- Después de un permiso maternal (2,0%)
- Después de haber participado en un intento de sindicación (1,0%)

Cambios en la organización

Jean, 56 años, trabaja desde hace 25 años para esta organización, los últimos 10 años como director de compras. Desde hace 3 años, la organización está bajo una nueva dirección y sus evaluaciones son cada vez más negativas, recibe cartas con amenazas. Tiene la impresión de que van a echarle. Cae en la depresión.

Cambios en la organización

Anne, 34 años, jefe de cosmética desde hace 12 años. Hay un cambio de propietario. El nuevo dueño quiere desembarazarse de ella. Quiere echarla porque no ha accedido a un favor (Ha rechazado cometer un fraude con una compañía de productos de belleza). Ella ha denunciado al grupo X y 3 meses más tarde ha sido despedida. Desde hace 8 meses se han ido más de 10 personas.

Precarización del trabajo

Louis, 44 años, efectúa el mantenimiento del equipo de producción y trabaja para esta compañía desde hace 23 años. Es víctima de acoso psicológico. Se le acusa de cometer errores, sin que esto sea cierto. Su salario ha sido rebajado . Su jefe prepara un expediente para despedirlo. El motivo será la antigüedad, que comienza a costar cara (18,31\$/hora).

Precarización del trabajo

Laura, 45 años, camarera en un restaurante desde hace 6 años. "Esto dura 6 meses y ya he perdido 5kg". Se trata de acoso verbal y amenazas sutiles. Ella no puede dejar su trabajo y el jefe no puede despedirla, pues no tiene nada que reprocharle, por lo que está haciendo todo lo que puede para que sea ella quien se marche.

Las bajas por enfermedad

Julie, 44 años, contable, trabaja desde hace 8 años en esta organización. En 1996 sufrió un « burn-out ». Cuando regresó al trabajo, su jefe decidió que ella trabaje 4 días en ves de 5 días a la semana. « Si te equivocas, encima te machaca » Es un régimen de terror. Últimamente ha vuelto a escribir informes.

Las bajas por enfermedad

Serge, 64 años, era gerente de una pequeña tienda de barrio desde hace 5 años. Tuvo una baja por enfermedad (unas 16 semanas). Al volver al trabajo no han querido darle su puesto. El propietario le ha propuesto ser gerente adjunto. Desde entonces tiene asignadas las tareas más desagradables: limpieza, etc.

Las bajas por enfermedad

Rose es conductora de un autobús escolar desde hace 5 años. Tuvo un accidente de trabajo y está en proceso de reincorporación progresiva, con 10 h/semana. El jefe ha prohibido a los compañeros que le dirijan la palabra. El jefe desordena los partes de trabajo delante de ella y luego le manda volverlos a clasificar, etc. Ella llora al teléfono y dice: "Soy una mujer enérgica, pero nadie resistiría semejante trato"

Las bajas por enfermedad

Suzanne, 55 años, trabaja desde hace 7 años como profesora. Ha estado de baja 11 meses a causa del "burn-out" y ahora está en proceso de reincorporación progresiva. Le han cambiado a un puesto para el que no tiene las competencias necesarias. Es víctima de injurias, insultos y falsas acusaciones. Siempre de forma verbal. Le dicen que sería mejor para todos que ella se fuera de allí. Se siente humillada. Ha dimitido dos veces y las dos veces ha sido rechazada su dimisión.

Gestión sin liderazgo

Barbara, 55 años, secretaria, trabaja desde hace 27 años para este sindicato. Es acosada por la delegada sindical desde hace 4 años. Ha sido agredida físicamente, se ha quejado ante el presidente del sindicato y ha hablado con los delegados sindicales al más alto nivel. Se encuentra de baja por una depresión. Su jefe niega que sea acosada verbalmente.

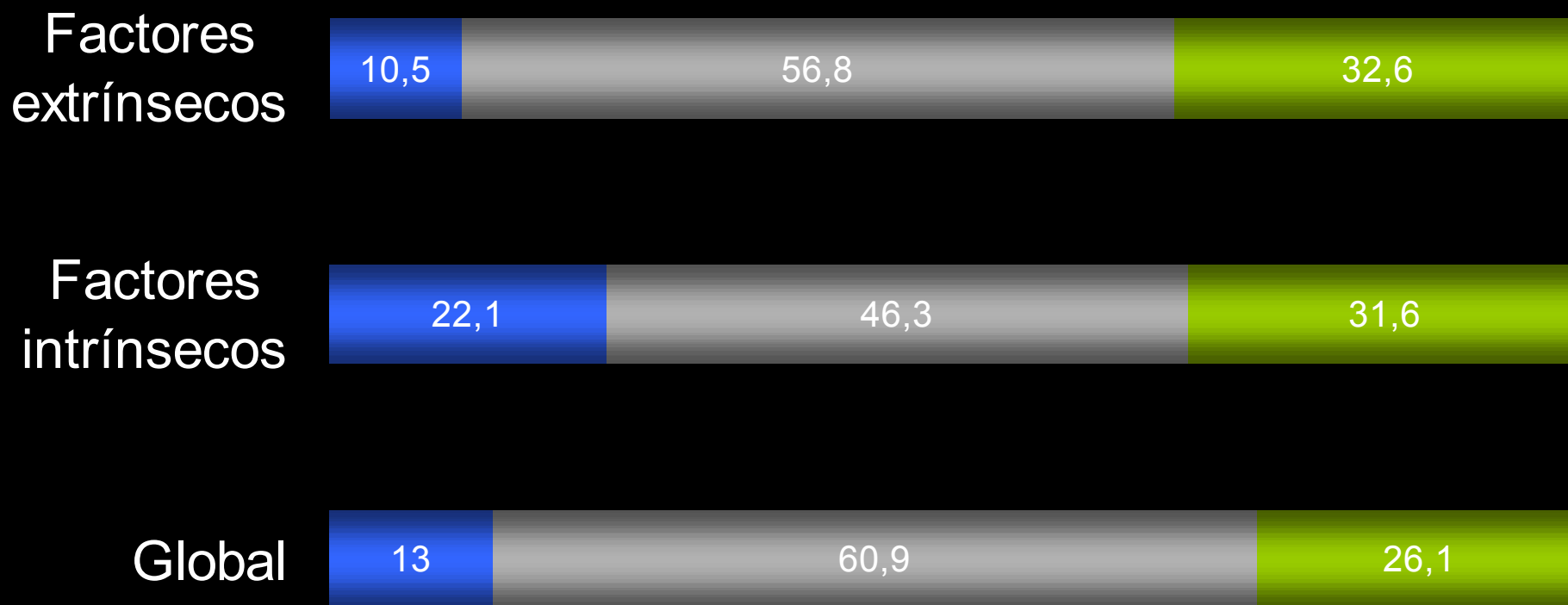
Gestión sin liderazgo

Marie, 54 años, camarera, trabaja desde hace 16 años 28 h/semanales a 5,95\$/h. Un compañero de trabajo en conflicto con ella la amenaza: « *I'm gonna screw you* ». El jefe no quiere hacer nada.

Gestión sin liderazgo

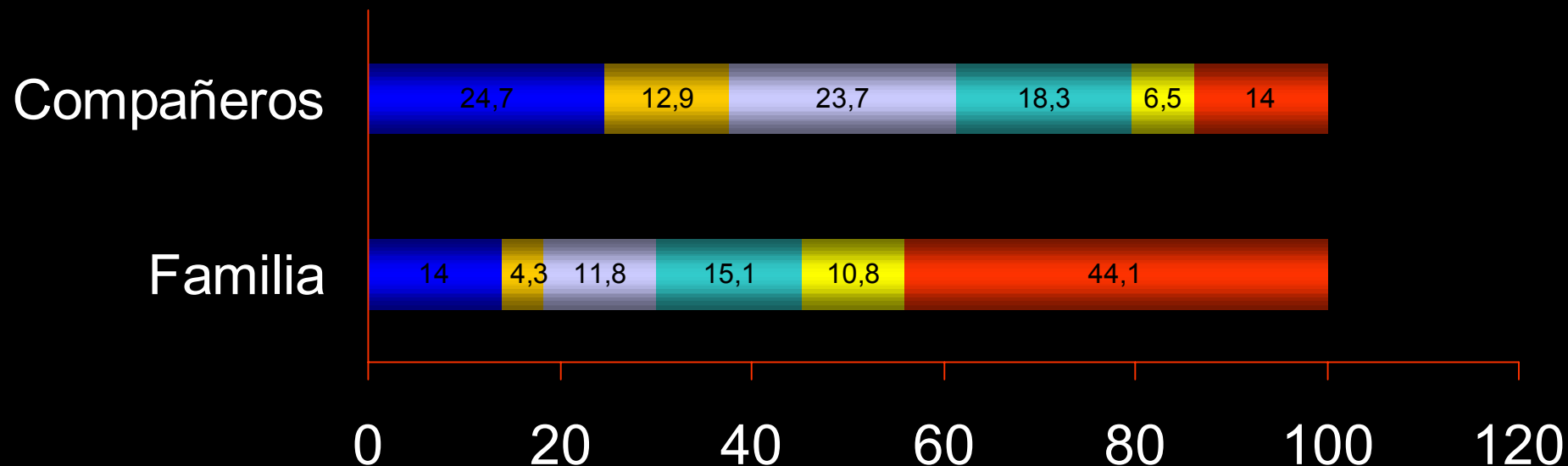
Hélène trabaja como camarera desde hace un año y medio. Es acosada por una compañera de trabajo, porque le han dado la parte del trabajo mejor pagada. Esta compañera le ha pegado puñetazos, amenazado de muerte e insultado. La CNT le ha recomendado llamar a la policía, pero ella no lo tiene claro, porque no quiere perder su empleo. Ha hablado con el propietario, pero este no quiere inmiscuirse en los conflictos entre sus empleadas.

La motivación en el trabajo



■ Menos del 25% ■ 25% a 50% ■ 50% a 75 % ■ Más del 75%

Apoyo social (%)



■ Nunca (0)

■ De vez en cuando (2)

■ Muy a menudo (4)

■ Casi nunca (1)

■ A menudo (3)

■ Siempre (5)

Consecuencias

- La salud mental
 - ⇒ Depresión
 - ⇒ Síndrome de estrés post-traumático
 - ⇒ Agotamiento profesional
- Exclusión del mercado de trabajo
 - ⇒ Paro
 - ⇒ Baja por enfermedad
- Cambio de trabajo

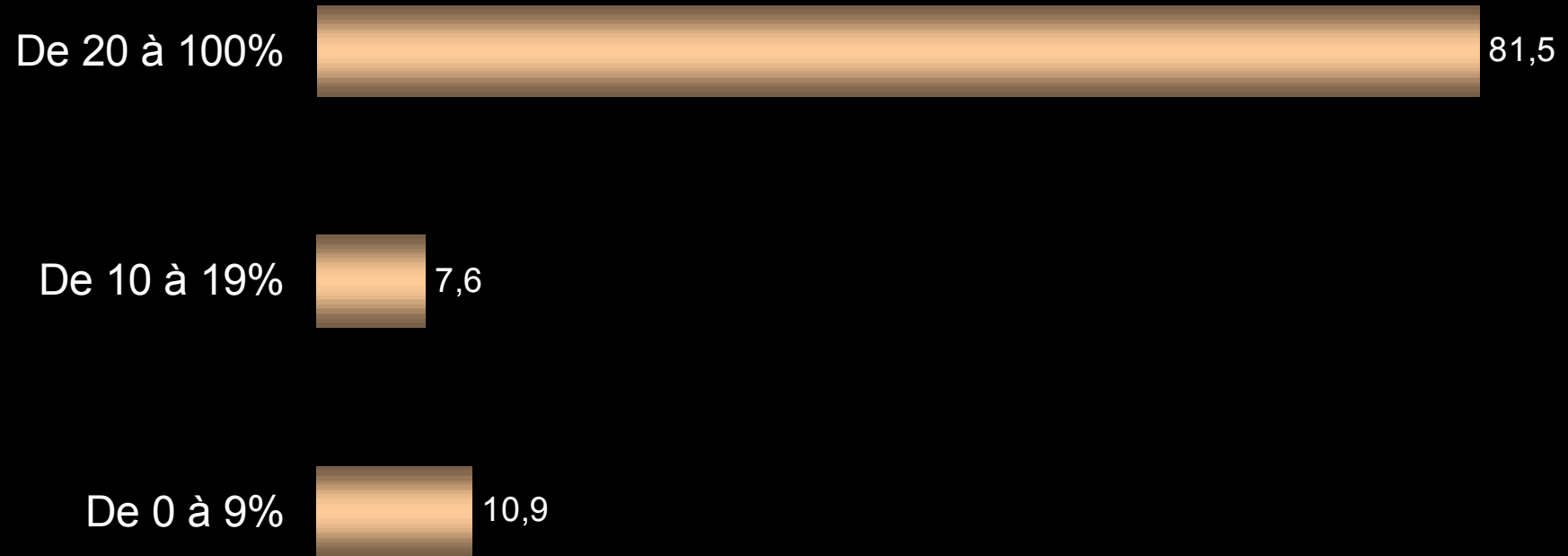
El síndrome de estrés post-traumático

Es un estado causado por un acontecimiento inhabitual que comporta una amenaza real para la vida o la integridad física de una persona (...). Es un estado de miedo intenso, de terror y de impotencia. Sus principales síntomas son los siguientes :

El síndrome de estrés post-traumático

- Pérdidas de memoria, pesadillas, dificultades de concentración, apatía, irritabilidad, sentimiento de inseguridad, dificultades para dormir, despertarse antes de tiempo, etc.
- Los síntomas deben estar presentes durante más de un mes para justificar el diagnóstico de estrés post-traumático.

El síndrome de estrés post-traumático



Media : 45,2%

El síndrome de estrés post-traumático

- Puede haber un cambio de la personalidad cuando el estrés post-traumático entra en una fase crónica.
 - Depresión
 - Obsesión

El síndrome de estrés post-traumático

- La intensidad del estrés post-traumático debido al acoso psicológico es comparable a la que sufren quienes han sido víctimas de una violación, en términos de ansiedad, degradación, impotencia y dolor psicológico.

(Leymann & Gustafsson, 1996)

- *La violación de la identidad.*

Consecuencias

- Hay una intensificación del sufrimiento por la violación de la identidad llevada a cabo por : los psiquiatras, las oficinas de empleo, la CSST, los sindicatos, los médicos de empresa, el personal de recursos humanos, etc.
- El sentimiento de injusticia
- El sentimiento de pérdida de la dignidad
- El nivel socio-económico amenazado.

La dignidad

**« Queremos trabajar con
dignidad »**

La excepción y la regla

Habéis oído y habéis visto lo que es habitual,
lo que se produce sin cesar

Pero os lo pedimos:

¡Considerad sorprendente todo lo que no es singular!

¡Considerad inexplicable todo lo que es cotidiano!

Lo habitual debe sorprenderos

¡Distinguid el abuso en lo que es la regla,
y allí donde habéis identificado el abuso,

Encontrad el remedio!

Bertolt Brecht