UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS A PERSONAS VULNERABLES POR VIOLENCIA LABORAL Y SUS SECUELAS

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA PRESENTA:

REYES BAZÁN NORMA ESTHER

DIRECTOR DE TESINA: LIC. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ

MÉXICO D. F. MAYO 2007

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Este trabajo está dedicado a:

Mí mamá y a mi hermana (Marena y Marlen "Lenchita"), mi pequeña gran familia... por su enooooooorme apoyo, comprensión y sobre todo paciencia, sin ustedes; yo no sería.

A mi abuelita por todo lo que me dió en vida y porque sé que a pesar de todo, de vez en cuando, nos echa un ojo desde donde esté.

Al hermano que escogí: Poncho; por estar con nosotras siempre...en la buenas y en las malas.

Gracias Carlitos por ayudarme con la "carcacha"... te debo mucho.

A todos mis amigos que de alguna manera formaron parte de esto y que me echaron porras para seguir adelante.

A La Universiad Nacional Autónoma de México por tener siempre las puertas abiertas y enseñarme con su ejemplo, a reponerme cuando las cosas no van bien.

A mi Director de Tesina: Lic. Jorge Álvarez Martínez por aguantar mis necedades y sobre todo por compartir sus conocimientos, gracias chicos de Intervención en Crisis.

A los compañeros de la División de Educación Continua: Juan Manuel, Vanesa y Mario, por compartir sus conocimientos , por su atención y paciencia.

A mis nuevas cuatachas del seminario: Eva, Paty, Caro y Machu. A mis "viejas" cuatachas de generación Nancy y Yadhis por estar ahí siempre a pesar de la distancia y del tiempo.

A Dios por no dejarme caer en la vorágine de la vida y darme miles de oportunidades para intentar ser mejor persona en cada día que vivo.

A esa persona... por los dulces momentos en los que creí que pude haber sido importante para su vida...porque para mí si lo fué...y

...a todas esas personas que a fin de cuentas han tenido fe en mí y en lo que hago.

GRACIAS

CONTENIDO

Introducción 1

Capítulo 1

Violencia psicológica en el trabajo

1.1	**Violencia**	3
1.1.1	Definición de violencia	4
1.2	**Violencia psicológica en el trabajo**	5
1.2.1	Acoso psicológico (Mobbing))	5
1.2.2	Definiciones	10
1.2.3	Formas de expresión	13
1.2.4	Fases	15
1.2.5	Consecuencias	18
1.3	**Acoso sexual**	25
1.3.1	Definición	26
1.3.2	Tipos de acoso sexual	28
1.3.3	Consecuencias	29
1.4	**Cultura y estructura organizacional**	31

Capítulo 2

Intervención en crisis

2.1	**Implicaciones clínicas del acoso psicológico**	33
2.1.1	Síndrome General de Adaptación	34
2.1.2	Estrés Postraumático y Estrés por Coacción Continuada	35
2.1.3	El acoso en el trabajo y el Síndrome de Fatiga Crónica	39
2.1.4	Perfil del acosador	42
2.1.5	Perfil de la víctima	44
2.1.6	Ejercicio del poder en el mobbing	46
2.2	**Teoría de la crisis**	51
2.2.1	Definiciones de crisis	51
2.2.2	Principios básicos de la crisis	53

2.2.3 Fases de la crisis 54
2.2.4 Tipos de crisis 55
2.3 Intervención en crisis 56
2.3.1 Definiciones de intervención en crisis 57
2.4 Modelos de intervención en crisis 59
2.4.1 Modelo de Roberts 60
2.4.2 Modelo de Gilliland y James 61
2.4.3 Modelo de Rubín y Bloch 63
2.4.4 Modelo de Matilde Du Ranquet 65

Capítulo 3

Propuesta de intervención

3.1 Justificación 69
3.2 Metodología 73
3.3 Limitaciones y sugerencias 74
Tabla 1 76

Capítulo 4

Conclusiones 78

Referencias 81
Anexo 1 84
Anexo 2 85

Introducción

La última década del siglo XX y principios del XXI, se han caracterizado por la notable influencia de la violencia psicológica y los estragos causados en la salud emocional y en el disfrute de un ambiente sano y saludable en la sociedad, la comunidad y en los lugares de estudio y de trabajo. Ha sido y sigue siendo un período intensamente violento, ya no sólo desde el punto de vista psicológico sino también por la violencia física producida por ataques a las personas, maltrato de obras, incluso hasta el asesinato, con causas variadas como son las adicciones que ha demandado la atención de los legisladores, los investigadores, los tribunales y los propios afectados y sus representantes a fin de precisar las causas que motivan estos hechos y recabar la solución de los conflictos que se representan.

Este problema laboral de reciente reconocimiento en el ámbito de las relaciones de trabajo, entre los integrantes de la empresa como institución, el empleador respecto a un trabajador y entre los trabajadores entre sí, ya sea por parte de superiores o de inferiores jerárquicos o de colegas, se ha expandido notablemente en los últimos 10 años, influyendo en el medio ambiente laboral, con consecuencias de estrés en el trabajador acosado, cuando para el mismo, dicha situación es habitual y algo inherente a las condiciones de trabajo o del entorno de trabajo hostil, intimidación y humillante.

Aunque la violencia en general, tanto intra-familiar, en la comunidad, como en los lugares de estudio y trabajo sea un fenómeno antiguo, reconocido desde siempre en las relaciones sociales, hay que analizar por qué en la actualidad se ha producido un aumento de los casos de violencia, lo que puede ser el resultado de una situación socio-económica en los países tanto industrializados y desarrollados como en los países subdesarrollados, incidiendo notable y decisivamente la globalización neoliberal de fin de siglo.

La marginalidad, la migración, el desempleo, la precariedad de la vida, la criminalidad, el aumento de la drogadicción, el alcoholismo y otros fenómenos propios de la decadencia humana y provocados por un enfoque neoliberal hacia la sociedad, la privatización de los servicios fundamentales y la ausencia de recursos para acudir a ellos, hacen que aumente la violencia en general y en el trabajo también.

Igualmente hay que estudiar la influencia que tiene la violencia en el trabajo en el acosado, el colectivo, el acosador y la propia empresa porque las consecuencias tanto para el individuo como para el grupo de trabajo pueden ser considerables al igual que los costes para los individuos, la empresa y la sociedad en general que se justifican como "costos de la violencia en el trabajo".

En el presente trabajo se analizan aquellos factores que en nuestros días están considerados dentro de la categoría de violencia en un entorno laboral. Aquellos que generan estados de crisis emocionales; de igual forma se describe la teoría de la crisis para finalmente llegar a la propuesta de un modelo de intervención en crisis que se pudiera ajustar a un entorno laboral, con el fin de ampliar el papel del psicólogo dentro de una organización apoyándose de las herramientas clínicas que para el objetivo sean pertinentes.

Capítulo 1

Violencia psicológica en el trabajo

Un estudio publicado recientemente por la Organización Internacional del Trabajo, citas subsecuentes: (OIT, 2006), elaborado por Vittorio Di Marttino y Duncan Chappell; señala que la violencia en el trabajo tanto psicológica como física ha aumentado al grado de calificarla de "niveles de epidemia". Se señala que algunas profesiones que antes se consideraban "seguras", como la docencia, servicios sociales, trabajo en bibliotecas y cuidado de la salud, están experimentando actualmente crecientes niveles de violencia física tanto en países pobres como en ricos. Además las amenazas, el acoso y las conductas de agresión en grupo pueden ser tan dañinas como la violencia física abierta. Advierte que los costos de la violencia en el trabajo son millonarios debido a los costos en ausentismo y licencias médicas que provoca.

En este mismo informe se explica que la inestabilidad de muchos empleos que es característica en estos tiempos, genera enormes presiones en el lugar de trabajo y que por lo tanto, ello ahonda la posibilidad de que la violencia se presente cada vez con mayor frecuencia, y apunta que ante la proliferación de estas conductas anómalas, numerosos países entre ellos Argentina, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Polonia y Suecia, han aprobado leyes para sancionar la violencia en el lugar de trabajo.

Agrega que en los países en desarrollo son las mujeres, los migrantes y los niños los trabajadores más vulnerables a este tipo de prácticas y que el acoso sexual es una de las más recurrentes. Cada vez es más común la aplicación de lo que se conoce como mobbing que describiremos más adelante.

Un estudio realizado en el 2000 por los 15 miembros de la Unión Europea señala que la intimidación y el acoso eran prácticas extendidas en la región. En España cerca del 22% de los funcionarios

públicos eran víctimas de mobbing. En Francia el número de víctimas de trabajadores del transporte ascendió de 3,051 en 2001 a 3,185 en 2002.

En Japón el número de casos presentado ante consejeros judiciales fue de 625,572 entre abril de 2001 y marzo de 2003, estuvieron relacionados con acoso e intimidación, mientras que de abril a septiembre de 2003, de las 51,444 consultas 9.6 % estaban relacionadas con acoso e intimidación. (OIT; 2006)

Pero que se entiende por violencia, veamos varias definiciones:

1.1 Violencia

1.1.1 Definiciones de violencia

La Organización Mundial de la Salud citada en Guevara (2003) define la violencia como: "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, **daños psicológicos**, trastornos del desarrollo o privaciones". p.15

Guevara (op. cit.) define la violencia laboral como:

> Un acto Contra el ejercicio de la dignidad y la integridad moral de la persona. Por tanto atenta contra los derechos fundamentales del hombre reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, otros Pactos y Declaraciones internacionales, las Constituciones y otras leyes. La dignidad e igualdad de los trabajadores en el puesto de trabajo es el bien protegido. (p. 14)

Además comenta que el hecho se produce cuando alguien se extralimita en el ejercicio de su poder, pero de tal forma que causa un daño y para él la otra persona deja de ser considerada como persona para ser concebida como una cosa susceptible de dominación. Al percibir a una persona como cosa se está atentando contra la integridad moral, y con ello se están produciendo daños morales, que son todas esas alteraciones psicológicas, esa alteración del equilibrio psicofisiológico, que constituyen los daños a la integridad moral y que, según las circunstancias, pueden convertirse en alteraciones patológicas.

Como la violencia es cualquier acto o conducta basada en causar daño, sufrimiento físico, psicológico, sexual y hasta la muerte, tanto en la esfera pública como en la privada, se reconoce que contamina el ambiente laboral y puede tener un efecto devastador contra la salud, la integridad moral y provocar ansiedad y otras afecciones mentales derivando en enfermedades que independientemente sean reconocidas o no como del trabajo hacen que los costos suban y se reduzca la eficiencia y los resultados.

1.2 Violencia psicológica en el trabajo

1.2.1 Acoso Psicológico (Mobbing)

Dos han sido los términos que se manejan para identificar la violencia psicológica en el trabajo: bullying y mobbing, si bien ambos hacen referencia a comportamientos agresivos, su significado original no es idéntico, sino que contempla algunos matices que los diferencian. De acuerdo con Leymann citado en Pérez, Nogareda, Martín y Sancho (2001) el término bullying parece referirse y debería reservarse de manera más específica a las agresiones físicas, lo cual, aun siendo una rareza, tampoco es lo más habitual en los contextos organizativos de nuestro medio. Esta es la razón por la que muchos estudios de carácter

social se han orientado por el uso del vocablo mobbing (dado que las agresiones en los contextos laborales generalmente consisten en conductas mucho más sofisticadas que las agresiones físicas).

El origen de la palabra mobbing se encuentra en la etología. Konrad Lorenz (citado en Pérez et al. op. cit.) la utilizó para describir ciertas conductas grupales de animales, en concreto, ataques de un grupo de animales a un único animal, la agresión es inevitable y surge en ciertas ocasiones de forma instantánea en este contexto debido a que la agresión que provoca daño físico en los demás se origina en un instinto de lucha que los seres humanos comparten con otros organismos.

Así concluye que la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie. Con posterioridad se aplicó el término mobbing a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares. Finalmente fue Leymann quien recuperó el vocablo y lo aplicó al contexto de organizaciones de trabajo.

Según una definición del Instituto Nacional de las Mujeres, citas subsecuentes: (INMUJERES, 2004); la violencia laboral se define como:

> Es toda acción que manifiesta abuso de poder, ejercida en el ámbito laboral, o en el lugar de trabajo, por el empleador personal jerárquico, o en quien sea delegada de función de mando, un tercero vinculado directa o indirectamente a él, o quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad.

Cuando de violencia en el trabajo se trata, debemos tener en cuenta que hay varias manifestaciones entre las cuales nos interesa resaltar en este trabajo, el acoso psicológico (mobbing) y acoso sexual.

Un concepto que el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT citada en Velazquez (2005) que para combatir la violencia en el trabajo en el sector servicios ha definido como: "Toda acción, incidente, comportamiento que se aparta de lo razonable , mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma". (p. 31)

El mobbing en cifras

Según Velazquez (op.cit.), la incidencia real de la violencia psicológica es un dato que no puede ser conocido en cifras reales sino sólo de forma aproximada y a través de sondeos y encuestas, siempre que el grado de fiabilidad de las mismas sea aceptable por su metodología y representatividad de la muestra.

En 1992, en Suecia, se llevó a cabo un estudio en la población trabajadora cuyas conclusiones establecían que un 3.5% de los trabajadores encajaba con la definición de persona que sufre mobbing en el trabajo. En este mismo estudio se estimó que una de cada cuatro personas que entran a formar parte del mundo laboral estará sujeta a conductas de hostigamiento psicológico por lo menos en una ocasión a lo largo de su vida laboral y con una duración de al menos seis meses.

En cuanto a la distribución por sexos, el 55% de los hostigados eran mujeres y el 45%, hombres. En lo referente a la relación hostigador-hostigado, el 76% de los hombres víctimas era hostigado por otros hombres; sólo el 3% lo era por mujeres y un 21% lo era por ambos sexos. Por su parte, el 40% de las mujeres víctimas era hostigado por otras mujeres, el 30%, por hombres, y el resto tanto por hombres como por mujeres.

Respecto al número de acosadores, un tercio de las víctimas tenía como acosador a una sola persona y el 40% era acosado por grupos de 2 a 4 personas, constituyendo una rareza el ataque de un grupo entero a una sola persona.

En las conclusiones de la Tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo en la Unión Europea, desarrollada en 2000 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y del Trabajo, se señala que el hostigamiento psicológico afecta al 92% de los trabajadores estando los hombres y mujeres afectados casi por igual (un 7% de los hombres y un 9% de las mujeres).

La violencia psicológica, como así lo confirman todos los análisis, constituye actualmente el primer problema de interés social y jurídico en Europa de los denominados riesgos psicosociales.

Los estudios de la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, de Dublín, señalan que es la violencia psicológica la que representa la mayor amenaza para la salud de los trabajadores europeos. Di Martino, Helge, Cooper (2003) (citados en Velásquez, op. cit.)

Son tres los derechos que están básicamente en juego dentro de la violencia psicológica: el derecho a la intimidad, el derecho a la igualdad de trato y no discriminación y el derecho a la dignidad en el trabajo.

La estrategia comunitaria 2002-2006 de seguridad y salud en el trabajo

En la Estrategia Comunitaria comunicada el 11 de marzo de 2002 por la comisión al Consejo y sobre la que este dictó una resolución con fecha de 3 de junio de 2002, se concretan por primera vez los aspectos

que definen la acción de la Comunidad Europea sobre los riesgos psicosociales.

El caso de México y América Latina

Según el estudio publicado por la organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006), en los países en desarrollo, las mujeres, los migrantes y los niños están entre los trabajadores más vulnerables.

En el Segundo Encuentro Internacional de Investigaciones en Salud Ocupacional celebrado en la Universidad de Guadalajara, Manuel Pando Moreno investigador del Departamento de Salud Laboral (CUCS) de dicha institución, señala: "pese a que la violencia y acoso psicológico laboral (mobbing) es un problema serio, en América Latina no existen cifras al respecto". Agrega que de momento se ha encontrado que la violencia psicológica y el maltrato generalizado llega a tasas de 75 a 85 % de los empleados. Mobbinglat.(2006)

Un estudio reciente realizado en México en la Universidad Veracruzana por Aldrete, Pando, Aranda, Torres (2006) señalan que el acoso psicológico en el trabajo afecta mayormente al género femenino, pero que en México y América Latina no existen datos sobre la prevalencia del problema lo cual justifica la investigación que realizaron, pero en este estudio no se pudieron encontrar diferencias conforme al género.

1.2.2 Definiciones

Según Leymann (citado en Pérez et al. op.cit.) el mobbing se define como:

> ...aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo....(p.18)

Son elementos definitorios del mobbing:

- Conductas psicológicamente agresivas de, normalmente un grupo de personas hacia otra
- Su carácter sistemático y su frecuencia

"Incluye conductas como la de hacer señalamientos de forma continuada sobre una persona o criticarla constantemente, aislar una persona dejándola sin contactos sociales, regar o difundir falsas informaciones o ridiculizarla constantemente." Guevara (op.cit.)

Es una conducta abusiva que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad o integridad psíquica de una persona, poniendo en peligro su posición de trabajo o deteriorando el ambiente de trabajo.

Esta práctica involucra a un grupo de trabajadores que toman como blanco a otro empleado, al cual acosan psicológicamente, y la acción puede ser llevada a cabo por iniciativa propia o bien por instrucciones de jefes, a fin de cansar a las persona y obligarla a renunciar.

Piñuel (2001) define el acoso psicológico como:

> ...el mobbing señala en continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros , que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. (p. 52)

Hirigoyen (1999) define la violencia laboral o acoso moral específicamente como:

> ...cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos , palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo , o que puedan o poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.(p.48)

El mobbing identificado por primera vez por el profesor sueco Heinz Leymann al principio de la década de los 80s del siglo pasado, ha adquirido tintes y cifras epidemiológicas en los países desarrollados. Este autor plantea en sus 45 preguntas para verificar que se padece mobbing los siguientes aspectos relacionados con las actividades de acoso:

- Reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros incluido el propio acosador.
- Evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.
- Desacreditar o Impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.

- Reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional
- Afecta la salud física o psíquica de la víctima.

Algunas diferencias entre Bullying y Mobbing:

Según la Dra. Perris citada en Guevara (op.cit.) las diferencias por causas y efectos se ven a continuación:

Mobbing: patología organizacional, genera un ambiente hostil en torno a la víctima. Se utiliza para la situación causal y no para sus efectos. Puede ir desde el estrés al efecto postraumático y hasta el **suicidio** que bien puede ser social y/o profesional, aunque no sea demográfico.

Bullying: es una relación más personal y directa, se utiliza como agente causal y remite igual al estrés. Por tanto, los agentes causales son el mobbing, bossing, bullying, en una sola palabra el acoso moral o psicológico y los efectos son el burnout, el estrés y el síndrome postraumático.

1.2.3 Formas de expresión

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras e incluso con un alto grado de sofisticación, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leymann distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles diferentes que pueden ser clasificados en grupos distintos atendiendo a su distinta naturaleza.

Acciones contra la reputación o la dignidad

Muchas conductas van encaminadas a dañar la dignidad y la reputación personal del trabajador afectado u hostigado; por medio de

la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida.

Acciones contra el ejercicio de su trabajo

Este tipo de conductas se puede concretar en encomendar una cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar, cuando no un trabajo innecesario, monótono o repetitivo, o incluso aquellas tareas para las que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima. Incluye también, por otra parte, la privación de la realización de cualquier otro tipo de trabajo, enfrentando al individuo a situaciones capaces de generar conflicto de rol.

Acciones que manipulan la comunicación o la información

Incluyen una amplia variedad de situaciones, manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informando sobre algunos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre) haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente como implícitamente, utilizando selectivamente la comunicación.

Acciones de iniquidad

Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de iniquidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o

mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas.

Las conductas de hostigamiento más frecuentes suelen ser la difusión de rumores, seguidas del aislamiento social y las agresiones verbales, los ataques a la vida privada y a las actitudes de la víctima, y en último lugar, la violencia física.

La estrategia de hostigamiento suele variar también en función de cual sea la posición que tiene el hostigador en la organización y de su relación con la víctima, ya que los superiores tienen el control formal de la situación y los compañeros el control informal.

El mobbing puede considerarse como una forma característica de estresor laboral, que presenta la nota particular de que su ocurrencia no depende de manera exclusiva de causas relacionadas de forma directa con el desempeño del trabajo o con la organización del mismo sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

Una de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado tenga la percepción de que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte la situación en especialmente estresante. Además el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad pues atenta contra algunas de sus necesidades básicas como la necesidad de afiliación, de estatus, de ser tratado con dignidad y respeto.

Por otra parte, en otras ocasiones el individuo no sabe como afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va

haciendo crónica y agravando progresivamente. En muchos casos se ha llegado a detectar que la propia víctima comienza a pensar que ella misma es la culpable de la situación que está viviendo.

1.2.4 Fases

1era. fase o fase de conflicto

El origen del mobbing suele hallarse en algún conflicto que, lejos de ser resuelto, se vuelve crónico. En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable. Las razones pueden ser variadas. Puede deberse a cuestiones relacionadas con la organización del trabajo, o bien con problemas de orden interpersonal. Lo habitual es que los comportamientos, las actitudes, las formas de relación, los estilos de vida de los miembros individuales de una organización sean distintos e incluso incompatibles. Tal diversidad suele ser una fuente segura de diferencias e incluso de roces. En cualquier caso los conflictos son un acontecimiento habitual en la vida de relación entre las personas y gran parte de ellos acaban teniendo una resolución más o menos satisfactoria para las partes. Esta puede venir por distintas vías: a través de la resolución definitiva del conflicto, por la modificación de alguna de las circunstancias que lo provocaban, o bien porque el simple transcurso del tiempo haga que vayan remitiendo.

Pero esta solución del conflicto no siempre se produce. En algunas circunstancias, también es posible que alguno de esos problemas deje de tener un componente puntual para comenzar un proceso crónico, dando paso a la segunda fase.

2da. Fase o fase de mobbing o de estigmatización

La fase de mobbing propiamente dicha comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de

comportamiento hostigador. Lo que al principio pudo comenzar como un conflicto, probablemente irrelevante, entre dos personas, puede llegar a adoptar la forma de un conflicto de varias e incluso de muchas, personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. La prolongación de esta fase suele deberse habitualmente a actitudes y conductas de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos y representantes de los trabajadores e incluso la dirección. No debe olvidarse que las reacciones ante una frustración pueden tomar distintos modelos, entre los que se incluyen no sólo las conductas de evitación, negación de la realidad, sentimiento de culpa, etc. sino también las conductas agresivas dirigidas tanto contra los causantes de la frustración como contra cualquier otro, persona o cosa, que sustituyen a quien debiera constituir el objetivo inicial. Las respuestas de lucha contra la frustración no va a ser interpretada como tal reacción, muchas veces previsible , sino como un rasgo negativo de la víctima, no entrando a considerar la causa generadora ni la naturaleza de la reacción. Lo que se conoce generalmente como el mecanismo psicológico de error en la atribución. El sobrecogimiento que se produce ante una situación amenazadora importante es una reacción de entrega sin lucha, sin defensa ni huida que se acompaña de una notable reducción intelectual.

3era. Fase o fase de intervención desde la empresa

Normalmente tales medidas suelen ser, adoptadas por alguno de los escalones superiores en la jerarquía. El tipo de medidas a adoptar variará en función de los hechos concretos, las circunstancias de la víctima y la parte hostigadora, el tipo de organización, la legislación vigente, el estilo de dirección.

4ta. Fase o fase de marginación o de exclusión de la vida laboral y/o de solicitud de ayuda especializada externa.

Piñuel (op.cit.) incluye en esta fase las acciones que emprende la víctima para obtener ayuda de personas especializadas externas lo que lleva a un diagnóstico incorrecto debido a la escasez de especialistas que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización. Debido a esto , la víctima suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, entre los que se encuentran:

- estrés
- depresión
- burn- out
- personalidad paranoide
- maníaco-depresión o ciclotimia
- desajuste de personalidad
- trastorno por ansiedad generalizada
- ataques de pánico

Estos diagnósticos son incorrectos en la medida en que se olvidan los aspectos situacionales que los están causando y que tienen su origen en una agresión externa, continuada y mantenida, no en la fragilidad constitucional de la víctima.

Suele caracterizarse esta porque el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o por quedar excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad contribuyendo de esta manera a incrementar las cargas económicas y sociales del estado. A lo largo de esta fase la persona subsiste con diversas patologías, cronificadas y de difícil tratamiento si es que el interesado acude a recibir dicho tratamiento, consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror, no siendo difícil deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene ese fenómeno.

Además de la prácticamente segura dependencia de distintos productos farmacológicos o drogas de abuso, **el riesgo de suicidio es elevado.**

1.2.5 Consecuencias

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar en varios ámbitos. Están muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo psíquico y social.

Las consecuencias del hostigamiento son evidentes en la persona hostigada. Al comienzo del proceso es, incluso, la única parte implicada que sufre los inconvenientes. Sin embargo a medida que el problema se va incrementando y se da paso a las sucesivas fases, comienzan a hacerse más patentes las repercusiones del conflicto para las otras partes: la propia organización, la familia de la víctima, etc.

Consecuencias psíquicas

En este nivel la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado gira en torno a la ansiedad, la presencia de un miedo profundo, acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza permanente. Además, es frecuente que la ansiedad que manifiesten estos sujetos , durante su tiempo de trabajo, sufra un proceso de generalización a situaciones de diversa índole. Pueden darse también otro tipo de trastornos de corte emocional como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, apatía. Las víctimas de mobbing pueden verse afectados por diversos tipos de distorsiones cognitivas y mostrar problemas en lo referente a la capacidad de concentración y de focalización y mantenimiento de la atención. Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con la finalidad de disminuir el nivel de ansiedad, desarrolle

comportamientos claramente sustitutivos tales como la drogodependencia y otros tipos de adicciones.

Leymann (citado en Pérez et al. op. cit.) realizó un estudio donde sometió a la técnica estadística de análisis factorial la diversa sintomatología que presentaban 350 personas que habían estado sometidas a mobbing. Este análisis dio lugar a la clasificación de dichos síntomas en siete grupos:

1. Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica
    - ✓ olvido y pérdida de memoria
    - ✓ dificultades para concentrarse
    - ✓ decaimiento/ depresión
    - ✓ apatía-falta de iniciativa
    - ✓ irritabilidad
    - ✓ inquietud/ nerviosismo/ agitación
    - ✓ agresividad/ ataques de ira
    - ✓ sentimientos de inseguridad

2. Psicosomáticos de estrés
    - ✓ pesadillas/ sueños vívidos
    - ✓ dolores de estomago y abdominales
    - ✓ diarreas/ colon irritable
    - ✓ vómito
    - ✓ náuseas
    - ✓ falta de apetito
    - ✓ sensación de nudo en la garganta
    - ✓ llanto
    - ✓ aislamiento

3. Síntomas del desajuste del Sistema Nervioso Autónomo
    - ✓ dolores de pecho
    - ✓ sudoración

- ✓ sequedad en la boca
- ✓ palpitaciones
- ✓ sofocos
- ✓ sensación de falta de aire
- ✓ hipertensión/ hipotensión arterial neuralmente inducida

4. Síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo.
   - ✓ dolores de espalda dorsales y lumbares
   - ✓ dolores cervicales (de nuca)
   - ✓ dolores musculares (fibromialgia)

5. Trastornos del sueño
   - ✓ dificultad para conciliar el sueño
   - ✓ sueño interrumpido
   - ✓ despertar temprano

6. Cansancio y debilidad
   - ✓ fatiga crónica
   - ✓ flojedad en las piernas
   - ✓ debilidad
   - ✓ desmayos
   - ✓ temblores

7. Síntomas de difícil interpretación de manera aislada

Los dos diagnósticos del DSM III-R que se adaptan a distintas combinaciones de estos grupos eran síndrome de estrés postraumático y trastorno por ansiedad generalizada, en el DSM IV , criterio A2 implica que en el diagnóstico de estrés postraumático el estresor implique miedo indefensión u horror intensos, respecto al trastorno por ansiedad generalizada se agrega la dificultad del sujeto para controlar la preocupación.

Consecuencias físicas

En este ámbito es posible encontrase con diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos. De hecho existen parámetros de activación psicofisiológica. Esta puede provocarse mediante la introducción de estímulos verbales o visuales relacionados con los eventos estresantes, dando lugar a alteraciones como el aumento del pulso, de la conductividad de la pies, variaciones electromiográficas, cambios hormonales, alteraciones en receptores celulares.

Consecuencias sociales

Es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de falta de adaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza contra el/ los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorcionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se vera más afectada cuanto menos apoyos efectivos encuentre tanto en el ámbito laboral como en el extra laboral.

Desde el punto de vista laboral suelen resultar personas altamente desmotivadas e insatisfechas, cuya concepción del trabajo es la de un ambiente hostil asociado al sufrimiento y a la marginación y que manifiestan un rendimiento inferior al habitual. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos, este no se produce debido, de un lado a la difícil situación del empleo en la economía actual, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida, su capacidad para encontrar nuevos empleos.

Drogadicción

La drogadicción puede ser consecuencia de la alteración psíquica producida por la situación de mobbing, o surgir como una respuesta a la situación dentro de la organización. En poco tiempo se superpone a la situación como un factor más dentro de ella. Se ha observado que estos individuos pueden buscar en distintos tipos de droga el apoyo que no reciben o no encuentran, y la seguridad perdida.

Consecuencias para las organizaciones de trabajo

Rendimiento

Disminución en la calidad y cantidad de trabajo desempeñado por el afectado, entorpecimiento o la imposibilidad de trabajo en grupo, problemas en los flujos de comunicación, absentismo justificado o no.

Cualquier teoría de la motivación explica la falta de motivación y de rendimiento que manifiesta la persona sometida a hostigamiento psicológico.

Clima laboral

El clima laboral es la percepción que los individuos tienen respecto al contexto social de una organización; la situación de hostigamiento psicológico y un comportamiento inadecuado a nivel corporativo no van a ayudar mucho a tal percepción.

En resumen las consecuencias en el entorno laboral que la violencia psicológica trae para la organización son:

COSTOS SALARIALES:

- Tiempo y recursos empleados por médicos y psicólogos del servicio de prevención.

- Tiempo empleado por psiquiatras y otros recursos comunitarios

- Tiempo perdido o que se hace perder a los compañeros tanto por motivos del conflicto o por consecuencias del mismo, como por bajo rendimiento laboral o por empeoramiento del clima.

- Tiempo perdido por técnicos de mantenimiento en caso de deterioros voluntarios causados en equipos y maquinaria.

COSTOS MATERIALES:

- Daños en inmuebles.
- Daños en bienes muebles
- Daños en otros compañeros.
- Pérdidas en el volumen de producción
- Pérdidas en la calidad de la producción
- Daños a la imagen de la compañía

- Daños como resultado del trato a cliente
- Daños al medio ambiente
- Aumento en las primas de seguros
- Apropiaciones indebidas / robos

COSTOS POR GASTOS DE GESTIÓN DE OTROS COSTOS DE PERSONAL

- Suplente para cubrir bajas
- Gastos de formación
- Horas extraordinarias de recuperación
- Complemento de prestaciones
- Comunicaciones oficiales generadas por la situación
- Penalizaciones
- Procesos judiciales
- Pensiones de invalidez

Una forma de violencia laboral que en México a diferencia de la violencia psicológica está reconocida incluso tipificada en el Nuevo Código Penal para el Distrito Federal artículo 179 título quinto "sobre la libertad y la seguridad sexuales y el normal desarrollo "psicosexual" es el hostigamiento sexual o acoso sexual. Nuevo Código Penal para el Distrito Federal (2003).

1.3 Acoso sexual

La violencia sexual tiene connotaciones de violencia física y psicológica y por ese motivo se ha encuadrado en una u otra situación.

El acoso sexual afecta a ambos sexos (si bien por el número, en principio, mucho mayor de mujeres afectadas y por su repercusión social, llega a parecer que es un problema casi exclusivo de la mujer).

El acoso sexual constituye una forma de comportamiento intolerable que atenta contra derechos fundamentales de la persona y está tipificado de distintas maneras en la mayoría de los ordenamientos jurídicos.

El acoso sexual es una forma más de violencia, con una repercusión social lo suficientemente importante como para considerarlo como un caso particular dentro de todas las conductas ciertamente penosa y reprobables incluidas dentro del concepto de hostigamiento psicológico en el trabajo.

1.3.1 Definición

La Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 de noviembre de 1991 (citada en Pérez et. al. (op.cit.), relativa a la dignidad de la mujer y el hombre, aborda el acoso sexual y propone la siguiente definición:

> La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si:
>
> a) dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
>
> b) la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se Utiliza de forma explicita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la

continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y /o

c) dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma, y de que dicha conducta puede ser en determinas {sic} circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato.(p. 102)

De una manera más descriptiva, el manual de Rubenstein (citado en Pérez et. al op.cit.) ofrece algunos ejemplos de categorías de la conducta de naturaleza sexual como son las conductas no verbales , o las físicas molestas:

Conducta física de naturaleza sexual

Esta aquí incluido el contacto físico no deseado. Este puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado hasta el intento de violación y para las relaciones sexuales.

La conducta verbal de naturaleza sexual

Este tipo de conductas pueden incluir: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

La conducta no verbal de naturaleza sexual

Aquí quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

1.3.2 Tipos de acoso sexual

Acoso quid pro quo (esto a cambio de eso)

En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual. A través de él, se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explicita o implícitamente como una base para una decisión que afecte el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo.

Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil

Que se conozca solamente en Estados Unidos pueden encontrarse sentencias relativas a este tipo de acoso, el referente a una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado.

1.3.3 Consecuencias

Repercute sobre la satisfacción laboral, incrementa los intentos de evitar tareas e incluso el abandono del trabajo; las víctimas se toman

tiempo libre, lo que implica un incremento de costes al empleador debido a gastos por enfermedad y seguros médicos. Cuando acuden a trabajar se suele dar una menor productividad, menos motivación, lo que conlleva menos cantidad y calidad de trabajo.

La búsqueda de nuevo empleo conlleva que la empresa incurra en costes para contratar nuevos empleados.

También se ve afectada la salud psicológica: reacciones relacionadas con el estrés como los traumas emocionales, a la ansiedad, la depresión, estados de nerviosismo, sentimientos desesperación y de indefensión, de impotencia, de cólera, de aversión, de asco, de violación, de baja autoestima, sentimientos de ser una víctima cautiva, etc. La salud física también se ve resentida: trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, nauseas, hipertensión, úlceras, etc.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que el impacto del acoso a una persona en concreto está moderado por su vulnerabilidad y por sus estilos de respuesta ante la situación peculiar generada.

En el caso de México la Legislación Nacional en torno al hostigamiento sexual por decreto publicado en el Diario Oficial de fecha 21 de enero de 1991 prevee:

> Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica, derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquier otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días de multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizase los medios o circunstancias que el encargo le proporcione se le

destituirá de su cargo. Solamente será punible el hostigamiento sexual, cuando se cause perjuicio o daño. Sólo se procederá contra el hostigador a petición de la parte ofendida. (INMUJRES, 2004)

El artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo, establece las causales de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador. El artículo 132 de la misma ley fracción VI previene lo que es obligación del patrón. En la Constitución Política Mexicana , se prohíbe la discriminación y se establece la igualdad entre hombres y mujeres. El Código de conducta señala la prohibición en contra del hostigamiento sexual y hace referencia la combate del acoso y al abuso de poder a favor de la equidad entre mujeres y hombres en la Administración Pública Federal, fracción VII. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2004)

El Nuevo Código Penal para el Distrito Federal (op.cit.) en su apartado sobre la libertad y la seguridad sexuales y el normal desarrollo psicosexual capítulo III sobre el hostigamiento artículo 179, apunta:

Al que acose sexualmente con la amenaza de causarle a la víctima un mal relacionado respecto a la actividad que los vincule, se le impondrá de seis a tres años de prisión. Si el hostigador fuese servidor publico y se aproveche de esa circunstancia, además de la pena prevista en el párrafo anterior se le impondrá destitución por un lapso igual al de la pena de prisión impuesta. Este delito se perseguirá por querella. (p. 63)

1.3 Cultura y estructura organizacional

El mobbing puede ocurrir en todo tipo de organizaciones, sin embargo, existen algunos factores que pueden facilitar su aparición Saez y García (2003):

- Inadecuada gestión: algunas organizaciones valoran más la competencia que la eficiencia y la relación coste-beneficio y olvidan que las personas son un elemento fundamental en la organización.

- Lugares de trabajo con alto nivel de estrés: Cuando la presión para producir es constantemente alta, las personas pueden ser agredidas en cualquier nivel, pues sienten que no pueden lograr las demandas exigidas: los superiores pueden acosar bajo la presión ejercida sobre ellos por la alta dirección y los trabajadores pueden participar en el acoso si se revelan contra la persona que piensan es responsable de su estrés.

- Incredulidad y negación: en algunos casos el mobbing progresa porque los responsables de la organización no entienden cómo puede suceder esto en su organización, o simplemente no saben cómo abordarlo.

- Actividades no éticas: cuando se realizan actividades que pueden ser calificadas como no éticas, los empleados que deciden denunciar la situación es fácil que sean acosados.

- Organizaciones con estructura plana: las personas muy ambiciosas que desean y necesitan promocionarse, mejorar su auto imagen o lograr mayores ingresos económicos pueden emplear el mobbing con quienes les impiden lograrlo.

- Disminución del tamaño, reestructuración y fusión: estas prácticas pueden eliminar puestos de trabajo y reestructurar

funciones y asignación de poder. Si no se hace con cuidado , en un entorno laboral competitivo, los empleados temen por sus puestos de trabajo y luchan por mantenerlos. Ante el temor de ser eliminados , pueden empezar a acosar a otros.

El acoso en el trabajo debe ser prevenido y tratado por la organización como una amenaza real para la salud física y mental de los empleados. Para mostrar la existencia de riesgo laboral baste señalar que diferentes investigaciones sobre el mobbing estiman que uno de cada cinco suicidios tiene como causa primaria una situación actual de acoso psicológico en el trabajo de la víctima, o bien es producto de las secuelas de un acoso en el pasado que ha terminado por destruir psicológicamente a la víctima. En la medida en que los tratamientos no incidan en la causa del problema y en la manera de afrontarlo y enfrentarlo no podrán resolver dicho problema del paciente.

En el siguiente capítulo se analizará una herramienta clínica que por sus características metodológicas se adapta bien a las necesidades de tratamiento que requieren las víctimas de acoso y que por su brevedad en intervención debe ser considerada por las organizaciones como un recurso interno que ayudaría en el tratamiento de las secuelas del acoso psicológico esta herramienta consiste en la Intervención en Crisis cuyos conceptos y estructura se definen a continuación.

Capítulo 2

Intervención en crisis

2.1 Implicaciones clínicas del acoso psicológico

El acoso en el trabajo debe ser prevenido y tratado por la organización como una amenaza real para la salud física y mental de los empleados. Para mostrar la existencia de riesgo laboral baste señalar que diferentes investigaciones sobre mobbing estiman que uno de cada cinco suicidios tiene como causa primaria una situación de acoso psicológico en el trabajo de la víctima , o bien es un producto de las secuelas de un acoso en el pasado que ha terminado por destruir psicológicamente a la víctima.

En la medida en que los tratamientos no incidan en la causa del problema y en la manera de afrontarlo y enfrentarlo no podrán resolver dicho problema.

L. Crog especialista en criminología citado en Piñuel (op.cit.) sugiere que las víctimas de acoso experimentan un estado psicológico parecido a las víctimas de una catástrofe, establece que: "...las personas amenazas [sic], acosadas o difamadas son víctimas psicológicas. Al igual que las víctimas de guerra , se las ha colocado en un "estado de sitio" virtual que las ha obligado a permanecer constantemente a la defensiva." (p. 77)

Un trabajador que ha padecido psicoterror o acoso psicológico en su trabajo durante un tiempo presenta unan serie de síntomas parecidos a los del denominado Trastorno por Estrés Postraumático (TEP) , característico de las víctimas de asaltos, catástrofes naturales (terremotos, inundaciones), accidentes aéreos, bombardeos, violaciones etc.

La manifestación de los síntomas del EPT no tiene por que ser contemporánea a los ataques de acoso , dado que en numerosas ocasiones las víctimas de acosos pasados manifiestan esta sintomatología.

El acosado graba en su memoria las agresiones y humillaciones padecidas y vuelve a revivirlas una y otra vez a través de pensamientos , imágenes y emociones, especialmente en el momento del sueño, en el que todo lo que se ha reprimido en el inconsciente por resultar doloroso entra de nuevo en la esfera de la actividad cognoscitiva.

2.1.1 Síndrome General de Adaptación

El estrés o "síndrome general de adaptación" se define como " la respuesta inespecífica del organismo a cualquier exigencia que se le presente" Piñuel (op. cit.) (p. 78)

En 1956 Selye (citado en Piñuel op.cit1) establece cuales son las fases que se suceden ante una situación percibida como estresante :

1) Reacción de alarma : se activan los mecanismos de defensa del organismo para afrontar o evitar el peligro. El organismo reacciona de igual manera al ataque de una fiera en la selva que al insulto, crítica o vejación del acosador . El ataque produce el disparo del Sistema Nervioso Simpático, que activa el sistema adrenérgico , liberando en la sangre adrenalina y otras hormonas de estrés.

2) Etapa de resistencia: Se trata del mantenimiento en el tiempo del estado de alerta que el organismo debía haber eliminado. La resistencia al acosador requiere una enorme inversión de energía que precisa mantener elevados los niveles defensivos del organismo. Al mantenerse la resistencia en el tiempo, se produce un rebote cuando el agresor ya no está presente. Ese rebote produce una serie de daños

cuando el estímulo agresor ya no está a la vista . El sistema nervioso parasimpático restablece el equilibrio apagando al sistema simpático.

3) Etapa de agotamiento: Puede desembocar en la muerte si el acontecimiento estresante no desaparece . Si se hace caso omiso de los síntomas de alarma que el organismo emite previamente , se produce el derrumbe del sistema mental y físico.

Algunos expertos en cognoscitivismo sugieren que el cerebro humano no ha evolucionado lo suficiente como para manejar los acontecimientos estresantes de tipo simbólico que proporcionan la vida y el trabajo en nuestra época. Por ello el cerebro, sigue preparando al organismo para la lucha o el ataque ante estímulos puramente sociales que podemos elaborar cognitivamente. Se trata de hechos sociales sometidos a la evaluación cognitiva y a distorsión como el miedo a perder nuestro trabajo, la amenaza contra la reputación, la vergüenza de verse humillado o ridiculizado en público.

2.1.2 Estrés postraumático (EPT) y estrés por coacción continuada (ECC)

Aunque aún no existe una clasificación oficial en el DSM- IV , la practica clínica ya ha definido la expresión "Síndrome de Estrés por Coacción Continuada" (SECC) para las víctimas de una serie de acontecimientos estresantes mantenidos en el tiempo.

Este Síndrome recoge buena parte de las características que el DSM-IV atribuye al síndrome de estrés postraumático. Las víctimas del acoso psicológico en el trabajo cumplen con una serie de criterios diagnósticos que son:

A La situación de estrés prolongado (crónico) es efecto de una amenaza continuada consistente en:

- Pérdida del trabajo
- Ruina de la carrera profesional
- Pérdida de la propia salud
- Pérdida del sustento físico
- Pérdida de la relación matrimonial
- Pérdida de la propia familia

A1 Uno de los síntomas clave que produce el estrés mantenido del acosado es la depresión reactiva. Se trata de una depresión cuyo desencadenamiento tiene su origen en un factor externo. La depresión amenaza el equilibrio psicológico y puede llevar a pensamiento suicidas, intentos de suicidio o incluso el suicidio consumado.

A2 La víctima del acoso o psicoterror laboral no suele ser consciente de él, si alguna vez llega a ser consciente del mismo no suele ser capaz de admitir que su acosador es un sociópata , sin ética ni conciencia moral. La víctima se encuentra aturdida, desconcertada, confusa y, finalmente aterrorizada.

Después de caer en la cuenta de su acoso, estos estados de ánimo se transforman en enojo y cólera y en una pregunta reiterada que se hace así mismo: ¿Porqué a mí?.

B1 La víctima del acoso experimenta de manera regular la invasión de visualizaciones y recuerdos de las violencias padecidas por el acosador. Se producen en forma de conversaciones, reuniones, llamadas, que se rememoran de manera vívida y en las que la víctima suele alterar el final de la historia a su favor.

Se trata de una especie de satisfacción vicaria en la imaginación.

B2 Suelen presentarse en la víctima insomnio y pesadillas vívidas.

B3 Los acontecimientos típicos del acoso son continuamente revividos por la víctima, sin descanso ni en el sueño ni en la vigilia.

B4 Se desencadenan miedo, horror, ansiedad crónica e incluso ataques de pánico como consecuencia de cualquier asociación consciente o inconsciente con las manifestaciones de acoso.

B5 Se producen ataques de pánico, palpitaciones, temblores, sudoración, escalofríos.

B4 y **B5** son criterios diagnósticos que revelan en la víctima una inmediata paralización física y psicológica ante la mera idea de tener que hacer frente a los acosos del agresor.

C Entumecimiento o insensibilidad en las extremidades u otros órganos. Se trata de somatización de la insensibilidad emocional que impide a la víctima especialmente sentir alegría.

C1 La víctima evita de modo constante decir o hacer cualquier cosa que le recuerde el horror de ser acosado.

C2 Dificultad o imposibilidad de emprender un trabajo en el campo, actividad, proyecto o tarea en que se centró el acoso . Cualquier estímulo presente en el tiempo o en los lugares del acoso puede servir para ser generalizado en la mente del paciente y desencadenar una reacción de evitación o ansiedad.

C3 Deterioro de la memoria e incapacidad para recordar detalles que previamente no revestían dificultad para la víctima. Resulta afectada en especial la memoria a corto plazo.

C4 Focalización de la víctima en el acoso o psicoterror laboral padecido y obsesión por él. El acoso pasa a ser el tema en torno al cual gira toda su vida. Todas las demás áreas de interés que la víctima tenía pasan a segundo plano.

C5 Aislamiento, retirada e introversión.

C6 Anhedonia o incapacidad emocional de experimentar alegría, y amortiguamiento de la afectividad hacia otras personas.

C7 Melancolía y sensación de pérdida de sus posibilidades laborales. Muchas víctimas abandonan prematuramente sus puestos de trabajo y carreras profesionales.

D1 Conciliar el sueño se revela en la víctima como algo casi imposible. Si se consigue dormir, el sueño no es reparador.

D2 La víctima está permanentemente irritada y explota por cosas mínimas, especialmente ante estímulos o acontecimientos irrelevantes. La víctima visualiza frecuentemente una solución violenta al a coso.

D3 La capacidad de concentración se ve afectada de tal manera que impide a la víctima de modo efectivo preparar su defensa legal, estudiar, trabajar o incluso ponerse a buscar otro trabajo.

D4 Hipervigilancia. La víctima se encuentra en permanente situación de lucha o escape, con lo que funciona como un radar, sensible al menor estímulo ambiental que pueda resultar ambiguo o amenazador.

D5 Hipersensibilidad a la crítica. La víctima percibe de manera inconsciente y exagerada cualquier comentario como una crítica hacia ella.

E La recuperación de la experiencia de acoso y des sus secuelas por estrés mantenido en el tiempo suele recurrir entre dos y cinco años. Algunas víctimas no se recuperan jamás, por no encontrar apoyos suficientes o, sencillamente, por no resistir psicológica o físicamente las consecuencias.

F Para muchas víctimas, la vida social se termina, y con ella toda posibilidad de volver a establecer lazos y relaciones que les sirvan para retornar a trabajar.

2. 1.3 El acoso en el trabajo y el Síndrome de Fatiga Crónica (SFC)

Los síntomas se representan bajo una serie de dolencias dispares e inespecíficas que tienen como núcleo la sensación de una fatiga o un cansancio enormes que no desaparecen con el descanso y que llegan a interferir e incluso anular la vida laboral de los que padecen.

El SFC afecta especialmente al grupo de mujeres entre veinte y cincuenta años con profesiones liberales y posiciones intermedias o directivas

Los síntomas de los pacientes que sufren el síndrome de fatiga crónica son los siguientes:

1. Presencia de fatiga crónica durante seis meses o más
2. Exclusión de otras causas físicas psíquicas
3. Cansancio que no desaparece con el descanso
4. Presencia de al menos cuatro de los siguientes síntomas:

    - Pérdida de memoria y concentración
    - Dolores musculares
    - Dolores en las articulaciones

- Inflamación en la garganta
- Inflamación de los nódulos linfáticos en nuca y axilas
- Cefaleas de un tipo distinto de las experimentadas previamente por el paciente.
- Malestar y agotamiento más de un día después de un esfuerzo.

El hecho de que el SFC suela presentarse junto a una sintomatología psíquica hace que en la mayoría de los casos no se diagnostique correctamente dicho síndrome.

Los pacientes diagnosticados de SFC suelen presentar los siguientes síntomas psíquicos:

- Cambios bruscos de humor
- Tristeza
- Ansiedad
- Depresión
- Ataques de pánico
- Confusión
- Desorientación
- Trastornos de la visión y coordinación motriz
- Trastornos del sueño

Resulta llamativa la coincidencia de estos síntomas con la mayoría de los que refieren las víctimas del acoso y las del síndrome de estrés por coacción continuada (SECC).

Existen diferentes indicios que parecen establecer una relación entre el acoso laboral y la incidencia del síndrome de fatiga crónica. Entre los argumentos que pueden darse a favor de esta relación están:

1. La imposibilidad hasta la fecha de la investigación médica de establecer una causa médica clara del SFC de tipo bioquímico.

2. La concomitancia con una sintomatología psíquica gemela de la que acaece a las víctimas del acoso.

3. La incidencia epidemiológica del SFC en grupos profesionales que, según la mayoría de los estudios, resultan especialmente afectados por el acoso laboral.

4. La creciente evidencia en la investigación científica de que el cerebro humano puede desregular sistemas biológicos del organismo como efecto de vivencias psicológicas traumáticas, estrés, angustia etc.

5. La coincidencia en el tiempo del desarrollo epidemiológico de ambos cuadros.

6. La observación de la psicología profunda de cómo una buena parte de las enfermedades físicas no serían sino la expresión orgánica de un conflicto emocional psicológico del que la persona no es consciente y que no ha resuelto

2.1.4 Perfil del acosador

La mayoría de los expertos en personalidad hablan de personalidad psicopática o antisocial, personalidad narcisista, mediocridad, inoperante activa, psicópata organizacional. Se habla de rasgos paranoides.

El perfil psicológico del acosador según Edreida (2006) tiene las siguientes características:

- Falta de empatía: Son incapaces de ponerse en le lugar del otro, se centran en sí mismos pero buscan el apoyo de los demás. Son insensibles, incapaces de deprimirse y de experimentar auténticos sentimientos de duelo o tristeza. En sus relaciones interpersonales ven al otro como una amenaza, les falta humildad para enriquecerse y aprender de los demás. Viven atemorizados por las capacidades de las personas que los rodean.

- Irresponsables y carentes de sentimientos de culpa: Tienen dificultades para tomar decisiones en su vida diaria y necesitan que otras personas asuman esa responsabilidad. Se defienden mediante mecanismos de proyección y negación de la realidad, le adjudican la culpa al otro. Es consciente de que no tiene sentimientos y los simula para enmascararse ante los demás . No tiene sentimientos de culpa pero es maestro manipulando este sentimiento en los demás.

- Mentira compulsiva y sistemática: En su máxima competencia suelen llevar una doble y rehacen su vida privada con facilidad porque se hacen pasar por víctimas . Fingen la apropiación de las características que les franquean la confianza de los demás tanto en su vida privada , como en la profesional y social. Son impositores que fingen para dar imagen de buena persona. Se nota con claridad que mienten , pero sus mentiras son tan grandes y descaradas en público que las víctimas se suelen quedar paralizadas e incapaces de responder.

- Megalomanía y discurso mesiánico: Se coloca en posición de referencia del bien y del mal, tienen discurso moralizante, exhiben valores morales irreprochables, se presentan como personas religiosas o cívicas. Consiguen así dar una buena imagen de sí mismos, a la vez que denuncian la perversión humana. Suelen tener habilidad retórica pero su discurso es muy

abstracto, no son capaces de ser concretos y cuando lo intentan pasan al extremo de los detalles insignificantes.

- Encanto personal: Entran en relación con los demás para seducirlos. Se les suele describir como encantadores, de ahí la reacción de asombro de su entorno cuando son descubiertos en su crimen. Esta capacidad de seducción está muy relacionada con su forma de mentir, suelen utilizar las historias de otros en las que se ponen a sí mismos como protagonistas sin la menor vergüenza.

- Vampirismo y estilo de vida parasitario: Siente una envidia muy intensa hacia los que parecen poseer cosas que ellos no poseen, sobre todo hacia los que gozan de la vida. Son muy pesimistas y la vitalidad de los demás le señala sus propias carencias. Para afirmarse tiene que destruir. Compensa su déficit de autoestima con el rebajamiento de sus víctimas y la exaltación de sus supuestas cualidades. En la vida privada sus parejas suelen ser muy optimistas y se casan con personas de las que puedan vivir. Intentan siempre buscar un alto estatus social aunque no lo consigan. Cuando hablan a menudo se refieren a personas de alto rango social con las que tienen relaciones, casi siempre estas personas sólo existen en su imaginación. En el trabajo consiguen que los demás les hagan el trabajo. Son incapaces de realizar tareas que otros harían sin la menor dificultad.

- Paranoia: El perverso narcisista toma el poder mediante seducción, el paranoico por la fuerza. Los perversos narcisistas recurren a la fuerza física sólo cuando la seducción deja de ser eficaz. La fase de la violencia física del proceso del acoso es en sí misma un desequilibrio paranoico. Cuando atacan los perversos pretenden protegerse, atacan antes de ser atacados. También tiene el tipo de mecanismo proyectivo propio del paranoico; se

sitúa y se hace percibir por los demás como víctima de las personas a la que arremete, que supuestamente le han traicionado.

- Manipulación premeditada: No manipula de manera aleatoria como haría un psicópata criminal. El psicópata organizacional tiene un objetivo meditado y deliberado: el poder. La táctica del psicópata suele seguir siempre el mismo patrón: fase de estudio y evaluación, fase de manipulación y fase de confrontación.

Los sentimientos de inadecuación son los que llevan al acosador a eliminar de su entorno lo que considera una amenaza: la víctima.

2.1.5 Perfil de la víctima

Autores como Leyman han indicado que la personalidad del acosado resulta irrelevante en su articulación a las situaciones de mobbing Piñuel (2006) señala que ningún estudio hasta la fecha ha podido acreditar en las víctimas de mobbing rasgos previos definidos de personalidad que puedan aducirse ser la causa de que una persona sea hostigada psicológicamente en el trabajo. El mito según el cual las víctimas de mobbing serían personas con rasgos de dependencia, escasa asertividad, baja autoestima, preocupación excesiva por la opinión y aprobación de los demás, o paranoides leves debe quedar de una vez desenmascarado por carecer de fundamentación científica alguna.

No existe un perfil psicológico de víctima, en ninguno de los casos estudiados aparecieron características excepcionales en las víctimas según Saez y García (op.cit.) aunque en la carrera profesional mostraron algunas cualidades como inteligencia, competencia, creatividad, integridad y dedicación al trabajo (se caracterizaban por ser emocionalmente inteligentes).

Cualquier persona puede ser víctima de acoso. En el trabajo el acoso puede proceder del interés de la empresa por eliminar costes de personal, en estos casos se usa a alguien con antecedentes para conseguir que el trabajador abandone su puesto de trabajo sin costes para la empresa. También se puede acosar a un empleado para impedir que se marche de la empresa porque es indispensable o muy útil y su marcha supondría un cambio de estructura costoso, en este caso lo que se pretende es que se sienta incapacitado para trabajar en otra parte, se le paraliza y se impide que piense con métodos de acoso hasta que llega a sentirse inútil. Otras veces el acoso es iniciativa del acosador, que va escalando puestos cada vez más altos en el nivel jerárquico de la empresa eliminando a sus posibles competidores. Cuanto más poder tiene, mayor número de víctimas tiene a su alcance. En estos casos y en sus relaciones privadas el acosador suele ser muy selectivo. Cuantas más víctimas tiene a su espalda más selectivo es, la víctima "tiene que estar a la altura". La batalla debe merecer la pena. El acosador evita cuidadosamente a víctimas que podrían ponerlo en peligro: no se enfrenta nunca ni con otros perversos narcisistas ni con paranoicos. El acosador tiene preferencias, busca aquello de lo que él carece , elige a sus víctimas por algo que tienen de más, por algo de lo que quiere apropiarse. Entre sus preferencias se suelen citar las siguientes:

- Capacidad de empatía.
- Responsables, con escrúpulos y sentimientos de culpa.
- Transparentes, auténticas: a la víctima se le nota que se mueve por convicciones internas, no por sumisión a una norma, la opinión de los demás o interese materiales.
- Parecen ingenuas y crédulas. Simplemente a quien no es perverso le resulta imposible imaginar de entrada tanta maldad concentrada en un solo individuo.
- Estilo no confrontativo.
- Vitales y optimistas, transmiten su alegría de vivir.

- En el trabajo suelen tener buenas relaciones con sus subordinados y despertar envidias entre sus compañeros y jefes.
- Comunicación directa.
- Sensibilidad, dones musicales o literarios.
- Creatividad: suele arriesgar en sus ideas, no tiene miedo al fracaso porque sabe manejarlo emocionalmente.
- Valora las ideas y los comportamientos, no el nivel jerárquico de la persona que lo manifiesta.

2.1.6 Ejercicio del poder en el Mobbing

Un correcto acercamiento al marco del afrontamiento del mobbing requiere analizar el ejercicio del poder, sus tipos y los métodos de influencia con los que se desarrolla, y las relaciones que se establecen entre la víctima y el acosador. El acosador utilizará poder para constreñir la conducta, la posición y hasta la propia persona del acosado. Resulta necesario, por tanto, conocer las peculiaridades del tipo de poder que se pone en juego en los casos de mobbing, con el objetivo de afrontarlas con más probabilidades de éxito.

Según Dalh (1957) (citado en Barón, Munduate y Blanco, 2003), se desprenden tres aspectos importantes que se matizan en relación con el acoso psicológico en el trabajo, en los siguientes términos:

1. Existe un potencial que ejerce poder, que no necesariamente ha de desarrollarse. Es decir, el poder puede existir sin que se utilice. El poder es la capacidad de ejercer influencia. Se distingue aquí, por tanto, entre poder y ejercer poder. Tener poder significa que se tiene capacidad de recortar los recursos que la otra parte necesita, mientras que ejercer poder significa que se recortan efectivamente dichos recursos. El poder como potencial tiende a mantener equilibradas las relaciones entre las partes, debido al temor que las funestas consecuencias de su empleo puede acarrear para las parte implicadas. Es decir, el temor que suscita

que su empleo pueda ser respondido, a su vez, por el empleo del poder de la otra parte.

Esa característica del poder resulta de gran relevancia en las situaciones de mobbing, ya que el deterioro ocasionado por el acosador sobre la víctima, inhabilita las respuestas de enfrentamiento de éste mediante el ejercicio de su propio poder. En las situaciones de mobbing por tanto, el potencial se transforma frecuentemente en ejercicio de poder debido a la propia reacción de huída de la víctima.

2. Se establece una relación de dependencia de una de las partes hacia la que ejerce el poder. La relación de dependencia se produce debido al control que el agente acosador ejerce sobre los recursos que la persona o grupo, que es el blanco del hostigamiento, necesita.

3. La parte que no manifiesta el poder posee, inicialmente, una cierta libertad sobre su comportamiento para tomar decisiones, pero se da una tendencia a que la víctima no utilice esa libertad hasta que no ha avanzado gravemente el proceso, siendo a veces irreparable el daño provocado. Ello se debe en muchas ocasiones , a la incredulidad y a la falta de identificación por parte de la víctima de lo que está sucediendo.

De estas tres características definitorias, muy posiblemente el aspecto más importante se centra en la relación de dependencia, de forma que cuanto mayor sea la dependencia de la víctima respecto al acosador, mayor poder tendrá la primera sobre la segunda, y por tanto mayor será la posibilidad de éste de acosar a su víctima. En general, cuando se controla un recurso que otros necesitan, se establece una dependencia directamente relacionada con el grado de control sobre dicho recurso. La dependencia aumenta cuando el recurso controlado por la parte que tiene el poder resulta valioso para la otra parte. Mitnzberg (1983) (citado en Barón et al. op. cit.) señala que las características que hacen a un determinado recurso valioso son fundamentalmente tres:

1. La importancia del recurso. En la medida en que el recurso controlado se manifieste importante para una de las partes, mayor será el interés con el que éste lo busque y, consecuentemente, mayores serán los esfuerzos y contrapartidas que este dispuesto a desplegar para conseguir su objetivo. Lo controlado por una de las partes ha de ser percibido como algo importante por la otra parte.

2. La escasez del recurso. Si algo existe en abundancia o puede conseguirse desde múltiples fuentes, se debilita fuertemente la relación de dependencia establecida y, por tanto, disminuye el poder del que controla dicho recurso. Para crear dependencia es preciso que un recurso sea percibido, además de importante, como escaso. De este modo se fortalece la relación de dependencia, y con ello el poder de la parte que controla dicho recurso. Así, la pertenencia a una organización, el ejercicio profesional en la misma, y el reconocimiento a dicha labor, resultan ser recursos importantes y no fáciles de lograr mediante un cambio a otra organización. Por ello, el control sobre estos recursos, sumamente valiosos pata la persona objeto de acoso, puede facilitar el ejercicio de poder del acosador.

3. La insustituibilidad del recurso. Cuantos menos sustitutos tenga un recurso requerido por alguna de las partes, mayor será el poder que posee aquella parte que lo controla.

La capacidad de crear una relación de dependencia y de influir sobre los demás, vendrá determinada por la percepción que éstos mantengan de sus opciones alternativas, y de poder satisfacer con ellas el efecto que se quiere conseguir con el recurso que se busca conseguir.

El proceso de influencia

Las relaciones intraorganizacionales se caracterizan por la presencia continua de procesos de influencia. Se puede inferir, que una cierta y admitida práctica del ejercicio del poder es inherente a los procesos que conducen a los objetivos de la organización. No obstante, se precisa delimitar dicho ejercicio en la frontera que marca el respeto a la dignidad, y a la integridad física, psíquica y social a la que como persona tiene derecho cada individuo que forma parte de la organización.

Al igual que en otros procesos de influencia social , en el mobbing podemos identificar tres elementos principales: a) El agente que ejerce la influencia- acoso-. b) Los métodos de influencia o estrategias que se utilizan para conseguir el propósito buscado con el acoso; y c) El destinatario de la influencia, sobre la que recae, inicialmente, al menos, la violencia del proceso y sus consecuencias.

El agente acosador precisa de unos recursos que se sustenta en la propia organización. En ella, la cultura los sistemas de gestión de conflictos o los propios estilos de liderazgo desplegados, pueden llegar incluso a legitimar la conducta del acoso. En otras ocasiones, los sistemas que concurren en el mobbing para proporcionar recursos de hostigamiento, se establecen de manera informal proporcionando del mismo modo una fuente de control de recursos suficiente como para que se produzca el hostigamiento. La motivación que tenga la figura acosadora también será decisiva en la intensidad del acoso y en el inicio del proceso.

Los métodos de influencia del poder, son las herramientas con las que se consigue adscribir la conducta de la víctima al objetivo del agente hostigador, estas corresponden a las 45 formas de acoso descritas por Leyman mencionadas en el capítulo I del presente trabajo .

2.2 Teoría de la crisis

2.2.1 Definiciones de crisis

El término chino de crisis (weiji) se compone de dos caracteres que significan peligro y oportunidad. La palabra inglesa se basa en el griego krinein que significa decidir. Las derivaciones de la palabra griega indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, así como también un punto decisivo durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar. Lidell y Scott (1968) (citados en Slaikeu, 1988)

Los principios de la crisis son identificables desde que los teóricos comenzaron a reflexionar sobre la naturaleza de las crisis como consecuencia del incendio en el Boston´s Coconut Grove Nightclub en 1941, la experiencia de crisis se ha comprendido como algo precipitado o desbordado por algún suceso específico.

> Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial

para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. Slaikeu (op.cit.) (p. 11)

Caplan (1985) citado en González y Rojas (2003), define a la crisis como:

...un período transicional que representa tanto una oportunidad para el desarrollo de la personalidad como el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental, cuyo desenlace en cualquier ejemplo particular depende hasta cierto punto de la forma en que se maneje la situación. Los individuos que logran dominar una experiencia penosa, resultan a menudo fortalecidos y más capacitados para encarar en forma efectiva en el futuro no sólo la misma situación sino también otras dificultades. (p.10)

Gómez del Campo (1994) (citado en González y Rojas, op.cit) la define de la siguiente manera:

Una crisis es una combinación de situaciones de riesgo que en la vida de una persona coinciden con su desorganización psicológica y su necesidad de ayuda. La crisis representa tanto trastorno mental como la oportunidad del crecimiento de una persona. Las crisis se caracterizan por un colapso en la capacidad de resolver problemas, la ayuda externa es crítica para determinar como tomaron los individuos sus decisiones, es decir, el punto de partida o punto decisivo para el cambio. (p. 10)

Cohen (1999) la define como:

> Periodo crucial o momento decisivo en la vida de una persona que tiene consecuencias físicas y emocionales. Una crisis es un periodo limitado de desequilibrio psicológico precipitado por un cambio súbito y significativo en la situación vital del individuo. Este cambio da lugar a la necesidad de ajustes internos y al uso de los mecanismos de adaptación externa que rebasan temporalmente la capacidad del individuo. (p. 22)

Du Ranquet (1996) explica que las de crisis son estados de conmoción , de parálisis en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio habitual de respuestas. La persona o la familia se encuentra ante un obstáculo que no pueden superar por sus propios medios

El estado de crisis se caracteriza por un desequilibrio y trastorno emocional que puede afectar diversos aspectos de la vida de una persona, las cuales provocan sentimientos, pensamientos, conductas, relaciones y funcionamiento físico inadecuado.

El estado de crisis es una situación límite en donde la persona pierde momentáneamente la capacidad del manejo de la situación, mientras dura la crisis y que es en estos momentos cuando la persona es más receptiva a la ayuda del exterior. La crisis genera ansiedad, desorganización y desequilibrio emocional, pero no siempre es negativo p destructivo, ya que las crisis pueden ayudar a crecer y desarrollar las potencialidades de las personas llevándolas a niveles del funcionamiento óptimo.

2.2.2 Principios básicos de la crisis

- Sucesos precipitantes
- Tipos de crisis, es decir, las crisis de desarrollo y circunstanciales
- Desorganización y desequilibrio
- Vulnerabilidad y reducción de las defensas
- Trastornos en el enfrentamiento
- Límite de tiempo
- Fases y estados del impacto de resolución
- Resultados de las crisis para mejorar o empeorar
- Enfermedad no mental

2.2.3 Fases de la crisis

Según Chacón (2000) (citado en González y Rojas, op.cit.) sugiere cinco momentos que son:

Evento precipitante: Cuando ocurre un evento precipitante inusual, no anticipado, de mucho estrés o traumático que es percibido como amenaza o abrumador.

Respuesta desorganizada: Los afectos comienzan a mostrar signos de aflicción y se tornan más y más desorganizados a medida que los comportamientos, habilidades o recursos utilizados en el pasado fallan para resolver la crisis.

Fase de explosión: Los involucrados pierden el control de sus pensamientos, y comportamientos exhibiéndolos muy inapropiados o destructivos.

Fase de estabilización: Los individuos afectados comienzan a calmarse a medida que encuentran recursos alternos. La persona es muy

vulnerable en este momento y puede "explotar otra vez si se siente amenazada de alguna manera.

Fase de adaptación: El individuo se tranquiliza, y otra vez toma control de sus acciones.

2.2.4 Tipos de crisis

Crisis circunstanciales: Son accidentales o inesperadas , el rasgo más sobresaliente es que se apoyan en algún factor ambiental.

Crisis en el desarrollo: Son aquellas relacionadas con el traslado desde una etapa del crecimiento a otro , desde la infancia hasta la senectud.

Gilliland y James (1993) (citados en Rubín y Bloch,1998), desarrollaron el concepto de **crisis existencial**, el cual se refiere "a los conflictos internos y la ansiedad que acompañan a las importantes cuestiones humanos del propósito, la responsabilidad, la independencia, la libertad y el compromiso" (p. 31)

Rubín y Bloch (op.cit.) introduce un elemento denominado **trauma** que es un evento especialmente destructivo en la vida de los individuos, familias y comunidades afectados. Que el evento sea destructivo es algo ya evidente de por sí; lo destacado es la naturaleza única de tal disgregación, la cual ocurre a diferentes niveles, afectando potencialmente a muchos otros más allá de las víctimas inmediatas. Las crisis se conciben como algo universal y el trauma como algo particular. Al trauma lo clasifican como: **eventos traumáticos naturales- anticipados, naturales imprevisibles, e inducidos por el ser humano – accidentales e inducidos por el ser humano-violencia deliberada.**

Dentro de esta ultima categoría (inducidos por el ser humano-violencia deliberada) entrarían las experiencias severas relacionadas con el trabajo (violencia).

2.3 Intervención en crisis

La teoría de la crisis surge de la psiquiatría preventiva de Caplan. En su definición del término "psiquiatría preventiva", Caplan distinguía tres tipos de esfuerzos preventivos:

Prevención primaria: Es un concepto de la comunidad, debido a que trata de reducir el riesgo de los trastornos emocionales para una población íntegra. Su meta es la de crear una situación de vida óptima para todos los miembros de una población, de manera que sean capaces de adaptarse constructivamente a cualquier crisis que enfrenten. Un programa preventivo primario debe identificar las influencias ambientales que son dañinas, como también las fuerzas ambientales que son útiles para resistir a las influencias adversas.

Prevención secundaria: Pretende reducir la duración de las perturbaciones que ya se han presentado. Facilita el crecimiento por medio de la experiencia de la crisis. Es esencial detectar la presencia de una perturbación, tan pronto como sea posible, después del suceso de crisis. En este contexto, la intervención en crisis es prevención secundaria y tiende a reducir los efectos debilitantes u aumentar la probabilidad de crecimiento o dominio de las crisis.

Prevención terciaria: Esta encaminada a reducir el deterioro y los trastornos emocionales que resultan de una resolución deficiente de las crisis. El propósito de dicha prevención es reparar el daño en pacientes psiquiátricos accidentales por estrés de la vida, durante los años posteriores al suceso de crisis. Se intenta fortalecer al individuo para

que pueda contribuir a la calidad general de la vida de su comunidad. La rehabilitación del paciente mental recuperado es, por consiguiente, la finalidad de la prevención terciaria.

2.3.1 Definiciones de Intervención en Crisis

Slaikeu (op.cit.) define la intervención en crisis como:

> Un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar los efectos (estigmas emocionales, daño físico) se aminore y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas en la vida) se incremente. p. 4

Parad & Parad (1990) (citados en Rubín y Bloch, op.cit.) la atribuyen las siguientes características:

Es un proceso para influir activamente en el funcionamiento psicológico durante un periodo de desequilibrio con el fin de aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes trastornadores y con el propósito de ayudar a reactivar las capacidades latentes y manifiestas, así como los recursos sociales de las personas afectadas directamente por la crisis (y a menudo las personas clave del ambiente social) para afrontar de manera adaptativa los efectos del estrés. Los objetivos principales de la intervención del clínico son:

- Amortiguar el evento estresante mediante una primera ayuda emocional y ambiental inmediata o de emergencia y

- Fortalecer a la persona en sus intentos de afrontamiento e integración a través de la clarificación terapéutica inmediata y de la orientación durante el periodo de afrontamiento.

Para la mayoría de las personas, la mera exposición a un evento de crisis no es suficiente para producir un estado de confusión emocional, y depende de cómo es valorada la situación y de cómo los afectados valoran su habilidad para manejarla.

La finalidad primordial de la intervención en crisis, es ayudar a la persona a que tome las medidas concretas hacia el enfrentamiento de la crisis que incluye el manejo de sentimientos o componentes subjetivos de la situación, e iniciar el proceso de solución de problemas.

Roberts (2000) (citado en Canto, 2006) define la intervención en crisis como :

Es la intervención psicológica dirigida y enfocada, que busca apoyar al individuo , que se encuentra bajo la confusión de un suceso precipitante o catastrófico, para reestablecerse, adaptarse y poder solucionar el problema más urgente dentro de un período de una a doce semanas.

Desde la perspectiva del trabajo social para Payne (1995) la intervención en crisis es una acción clásica que consiste en interrumpir una serie de acontecimientos que provocan anomalías en el funcionamiento normal de las personas.

2.4 Modelos de intervención en crisis

Intervención de segunda instancia

La intervención en crisis de segunda instancia o terapia en crisis , se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y se encamina a la resolución de la crisis.

El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor equipado para encarar el futuro. La terapia en crisis busca hacer mínima la oportunidad para que la persona se convierta en una víctima psicológica del incidente que provocó la crisis , lo mismo si ésta es para el desarrollo en su naturaleza. Como un proceso terapéutico, la terapia en crisis se entiende mejor como una empresa de corta duración.

Donna Aguilera (1976) (citada en Gonzálezy Rojas, 2003), menciona que la intervención en las crisis se puede dividir en dos categorías principales que pueden designarse como individual o genérica.

Enfoque individual : Este hace énfasis en la evaluación realizada por un profesional, de los procesos interpersonales e intrapsíquicos de una persona en crisis.

La intervención se planea para encontrar las necesidades específicas de la persona que se encuentra en crisis y alcanzar una solución a su situación particular y a las circunstancias que precipitaron la crisis. Se insiste en las causas inmediatas de la alteración del equilibrio y en los procesos necesarios para recuperar un nivel de funcionamiento igual o superior al existente antes de la crisis.

Pasos en la intervención en las crisis:

1. La primera fase es la evaluación del individuo y su problema , esto requiere de técnicas activas de enfoque por parte del terapeuta para conseguir una evaluación precisa del acontecimiento precipitante de la crisis

2. Planteamiento de la intervención terapéutica; una vez realizada la evaluación precisa del acontecimiento precipitante y de la crisis, se planea la intervención. Esta no está proyectada para efectuar grandes cambios en la estructura de la personalidad, si no para restituir a la persona por lo menos al nivel de equilibrio que poseía antes de la crisis.

3. La intervención, la naturaleza de las técnicas de intervención depende en gran parte de las habilidades preexistentes , de la creatividad y de la flexibilidad del terapeuta.

4. La última fase es la resolución de la crisis y el planteamiento anticipatorio, el terapeuta refuerza los mecanismos de defensa adaptativos que el individuo ha empleado exitosamente para reducir la tensión y la angustia.

2.4.1 Modelo de Roberts

En resumen Roberts (1991) (citado en Rubín y Bloch, op.cit.) propone lo siguiente:

- Establezca contacto psicológico y cree rápidamente la relación
- Examine la dimensión del problema para definirlo
- Estimule la exploración de los sentimientos y emociones
- Genere y explore alternativas y soluciones específicas
- Explore y evalúe los intentos previos de afrontamiento
- Restablezca el funcionamiento cognitivo a través de la aplicación de un plan de acción
- Seguimiento

2.4.2 Modelo de Gilliland y James:

Gilliland y James (1993) (citados en Rubín y Bloch, op.cit) incorporan otros aspectos importantes en la función del auxiliador profesional al comprender la importancia que tienen los elementos que aporta el asistente a la situación entre estos se incluye la percepción personal, su historia, las experiencias pasadas, la cultura, los traumas y los prejuicios personales.

Los asistentes de las crisis son seres humanos con un pasado que contiene historias personales, interpersonales y culturales. Aunque este pasado puede crear a menudo una sensibilidad especial en su dueño, también puede alterar su percepción y crear puntos ciegos.

Aunque algunos profesionales de este campo puedan creer que la experiencia en sí misma proporciona una comprensión especial de algunas cuestiones de la crisis, es igualmente posible que estas experiencias puedan dejar al asesor con una implicación emocional excesiva irresoluta o con una visión preconcebida y potencialmente perjudicial. Cada profesional debe ser lo suficientemente consciente de sus propios puntos ciegos como para entender sus limitaciones y responder apropiadamente.

El modelo de Gilliland y James, de forma resumida, es el siguiente:

- Reconozca las diferencias individuales
- Evalúese
- Muestre atención por la seguridad del cliente
- Proporcione apoyo al cliente
- Defina pronto el problema
- Considere alternativas
- Planifique los pasos de la acción terapéutica

- Use las capacidades de afrontamiento del cliente
- Atienda las necesidades inmediatas del cliente
- Emplee los recursos de la remisión
- Desarrolle y use una red de apoyo
- Consiga un compromiso

Principios de Puryear

Puryear (1981) (citado en Rubín y Bloch, op.cit.) propone unos principios que de forma resumida son:

- Intervención inmediata
- Acción: participe y dirija activamente el proceso de evaluación de la situación y formule un plan de acción
- Objetivo limitado: la meta mínima es desviarse de la catástrofe, la meta básica es restaurar la esperanza y el crecimiento
- Esperanza y expectativas: inculque esperanza en la situación mediante las actitudes y expectativas apropiadas de los clientes
- Apoye
- Enfoque en la resolución de problemas: determine el problema, después realice una planificación apropiada y diseñe planes de acción
- Refuerce la auto-imagen
- Estimule la auto-confianza

2.4.3 Modelo de Rubín y Bloch

Rubín y Bloch (op.cit.) han tomado prestados algunos conceptos de todos los anteriores y los han integrado para presentar el siguiente conjunto de principios de intervención que dividen en dos aspectos:

Respuesta de Relación-Evaluación-Remisión

Subdividen los factores de relación en dos tipos: actitudinal y técnico. Los aspectos actitudinales de la relación se llevan a cabo a través de los tres aspectos de la intervención, es decir, la relación, la evaluación y la remisión. Los términos técnicos incluyen elementos tales como la definición del problema y su resolución, la acción y las actividades, la aproximación a las redes de apoyo y así sucesivamente. La relación técnica puede ponerse en vigor una vez que se haya progresado en la sección de evaluación.

Una adaptación del continuo de dilatación-constricción

Esto se refiere a las aportaciones que han realizado Lillibridge y Klukkens (1978) (citados en Rubín y Bloch, op.cit.) respecto a los extremos de la conducta, cognición y afecto que se encontrarán probablemente durante la intervención. Entendiendo estas diferencias, el asistente puede precisar más sus respuestas para incrementar su grado de pertinencia. Usando este acercamiento, los profesionales pueden asumir una reacción más apropiada basada en las necesidades individuales.

Las características, en el **nivel cognitivo**, de una persona en crisis recorren la gama que va desde la dilatación hasta la constricción.

Características de la dilatación:

Pensamientos desorganizados
Pensamiento caótico
Gran confusión

Características de la constricción:

Preocupación por el problema
Rumiación cognitiva y obsesión

Y se necesita por parte del asistente:

Dilatación:

Clarificar el pensamiento, ser específico, identificar el problema

Constricción:

Sugerencias de alternativas viables, trabajar en la solución

En el nivel afectivo las características son:

Dilatación:

Emoción excesiva, no hay un intento por controlar la expresión emocional

Constricción:

Contención de la emoción

Se necesita por parte del asistente:

Dilatación:

Intentar enfocar los sentimientos específicos, trabajar con material cognitivo.

Constricción:

Ayudar a expresar los sentimientos de cualquier forma.

A nivel conductual las características son:

Dilatación:

Expresión de una conducta exagerada e inapropiada para esa persona.

Constricción:

Paralización, inmovilización, retirada.

Se necesita por parte del asistente:

Dilatación:

Resolución de problemas orientados a la realidad.

Constricción:

Ayuda para estimular la actividad y hacer cosas.

2.4.4 Modelo de Matilde Du Ranquet

En las crisis siempre hay un factor desencadenante que rompe con el estado de equilibrio de la persona o la familia. Aparecen la tensión y el estrés. Se puede reaccionar de distintas maneras según el tipo de acontecimiento, las características de las personas y las experiencias anteriores.

Du Ranquet (1996) nos presenta un patrón de conducta de la persona que se encuentra en situación de estrés ante un acontecimiento. Estas son las tareas que efectúa:

- Percepción del acontecimiento y de los sentimientos que éste suscita.
- Búsqueda de apoyo adecuado en el entorno.
- Puesta en acción de las capacidades.

Metodología:

Matilde Du Ranquet establece los siguientes pasos a seguir con algunas técnicas adecuadas a cada momento:

Fase inicial:

1. Crear una relación.
2. Centrarse en la situación
3. Percibir la realidad
4. Organizar la acción

Fase intermedia:

1. Apoyarse en las capacidades del cliente.
2. Ayudar al cliente a tener una percepción realista de la realidad.
3. Utilizar el apoyo del entorno.

Fin de la intervención.

El primer paso necesario para una intervención en situación de crisis es la creación de una relación de confianza. Para esto se lleva acabo una escucha empática que permita expresarse al cliente con libertad, técnicas de reformulación que verifiquen la información, y una primera evaluación del grado de tensión, la percepción de la realidad, etc. El segundo paso: consiste en centrarse en la situación. El tercer paso es intentar que la persona vea su situación de la forma más realista posible. En el último paso de esta primera fase , lo importante es empezar a pensar las soluciones para cada problema. Para este momento es útil el contrato , por medio del cual se precisan las expectativas y los compromisos. También se aconseja establecer límites en el tiempo.

La fase intermedia se basa en lo que las personas suelen realizar espontáneamente para resolver una crisis. Se ayuda al cliente a encontrar las conductas que ha sabido utilizar en el pasado y que, retomadas o modeladas, podrán responder a la situación real, se utilizarán técnicas con fuerte componente pedagógico: dirección por anticipación, repetición o juego de rol con vistas a una acción proyectada, aprendizaje de nuevas técnicas sociales y relacionales, entrenamiento para prever y anticipar. En el tercer paso que consiste en buscar ayuda del entorno hay que buscar la red social, familia, amigos, etc. Así como aprovechar la ayuda mutua que se puede dar en grupos informales y asociaciones.

En la última fase es importante establecer el fin del tratamiento cuando la persona sea capaz de conducir por ella misma su propio crecimiento.

Payne (1995) en su libro hace referencia a una autora: Naomi Golan (1978) para establecer la metodología. Antes de intervenir Payne señala tres pasos a seguir:

1. Determinación de si es pertinente o no utilizar el concepto de crisis
2. En caso afirmativo. Comprobación del nivel alcanzado
3. Acercamiento a la situación de la persona en crisis. Esto se refiere a conocer la situación global del cliente y su interacción con aspectos psicológicos de la vida del mismo.

A continuación Payne presenta unos pasos que llama "de Reintegración". Los dos primeros los encontramos en la fase inicial de la metodología de Du Ranquet. Los pasos son los siguientes:

A. Corrección de la percepción cognitiva
B. Manejo de los sentimientos, haciendo que el cliente dé rienda a sus emociones extremas.
C. Desarrollo de nuevas conductas de enfrentamiento de problemas.

El modelo de Golan citado en Payne (op. cit) de la intervención en crisis se estructura de la siguiente manera:

Fase inicial: Formulación (1ª Entrevista)

1. Enfoque sobre el estado de crisis.
2. Evaluación.
3. Contrato.

Fase media: implantación (entrevistas 1ª a 6ª)

1. Recolección de datos.
2. Cambio en la conducta.

Fase final: Terminación (entrevistas 7ª a 8ª si fuesen necesarias)

1. Decisión sobre la terminación.
2. Revisión de los progresos alcanzados.
3. Plan futuro.

La fase inicial, aunque expresado de forma distinta es muy similar a la fase inicial que presenta Du Ranquet. Los pasos no se corresponden exactamente unos con otros pero la secuencia es más o menos la misma. El último paso, el del contrato si que podemos decir que se equipara al último paso de la otra autora: organizar la acción.

Capítulo 3

Propuesta de intervención

3.1 Justificación:

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas , variable en número, con un fin común y un grado variable de normatización, por lo que es una forma de organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de las tareas encomendadas. Sin embargo la existencia de otro tipo de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo , y por ende se insiste, con el asunto económico además de con el resultado del propio trabajo. Como resultado de tales relaciones no directamente productivas puede producirse un funcionamiento anormal de la organización social, lo que se traduciría en consecuencias más amplias que simples discusiones o problemas personales.

Cuando el trabajo es satisfactorio refuerza los sentimientos de autovalía y finalidad en la vida. La insatisfactorias condiciones de trabajo y las fluctuaciones en el ingreso pueden ser una fuente de insatisfacción, frustración y preocupación.

Neff (1977) (citado en Slaikeu, op.cit.) propone que entendamos cada ambiente laboral como una subcultura cuyos valores, normas y expectativas pueden describirse a través de cinco componentes: ambiente

físico, privacidad, impersonalidad, la relaciones de autoridad y **las relaciones entre compañeros.**

Según Horney (1995), existen a su vez algunos indicios culturales respecto al surgimiento de los conflictos en un ambiente laboral debido a la poca habilidad de los individuos para adaptarse a un ambiente regido por normas establecidas en un contexto social, en este caso el laboral, lo que podría originar conflictos en las relaciones sociales que de él se derivan.

La violencia física y psicológica en los sitios de trabajo está aumentando en todo el mundo en muchos países industrializados de acuerdo a un estudio publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Dicho estudio señala que la violencia en el trabajo, incluyendo amenazas, acoso sexual y agresiones físicas, podría generar costos de entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de los países en la forma de ausentismo, incapacidad por enfermedad y menor productividad. (OIT, 2006)

En México y América Latina las investigaciones respecto al tema son casi inexistentes, pero en La Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, celebrado en octubre de 2006 en la ciudad de Cuernavaca se expusieron datos preliminares acerca de un estudio exploratorio realizado por Pando, Ezqueda, Reynaldos y Bermúdez (2006) en Chile; México y Venezuela aplicando el "Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo" (IVAPT-PANDO) donde se concluye que el Mobbing está presente en estos países entre un 8 y 12 % de la población económicamente activa.

El trabajo como causa de crisis

Numerosos estudios han analizado los peligros psicológicos asociados con el empleo y con trabajos en específico (Martindale, 1977; McLean, 1967; Rose y otros, 1978) citados en Slaikeu (op.cit.). La escala de tensión por acontecimientos de la vida de Holmes y Rahe (1967) citados en Slaikeu (op.cit.), identifica un número significativo de asuntos relacionados con el trabajo, como son el ascenso, la jubilación, la pérdida de empleo y la transferencia como fuentes de tensión.

Los trabajos anteriormente mencionados no toman en cuenta, debido a la temporalidad de los acontecimientos, las nuevas "epidemias" organizacionales relacionadas con la violencia laboral (mobbing, violencia física y acoso sexual) que han tenido su mayor prevalencia a partir de la última década del siglo pasado.

La mayoría de los estudios respecto a la incidencia de la violencia psicológica en el trabajo se han realizado en Estados Unidos y Europa donde, incluso, se han llegado a considerar estos fenómenos de violencia como "riesgos psicosociales" y se empiezan a tomar medidas desde enfoques preventivos dentro de las organizaciones y legales sustentadas en las declaraciones internacionales respecto a los derechos de los trabajadores; pero en el caso de México y América Latina este tema es casi desconocido, lo que explica el panorama casi desolador respecto a la aplicación y publicación de estudios que, en primer lugar describan la proporción de trabajadores afectados y los intentos por prevenir y tratar las consecuencias y sobre todo la no existencia desde la perspectiva legal de iniciativas en el derecho laboral por hacer que éste tipo de violencia sea contemplada como un riesgo.

El papel del psicólogo dentro de las organizaciones como promotor del desarrollo profesional y de la salud mental de los individuos que la conforman, debe estar encaminado a detectar y tratar aquellos aspectos que propicien y que comprometan la estabilidad emocional y la integridad psíquica de los individuos a través de la implementación de programas que faciliten la pronta intervención de aquellos sucesos estresantes y violentos que pudieran desencadenar crisis emocionales.

Una modalidad de intervención de las que se valen los psicólogos para hacer frente a las crisis que puedan experimentar algunas personas respecto al afrontamiento de la violencia y sus secuelas, es lo que se denomina Intervención en Crisis aplicada originalmente en el área clínica y posteriormente en otras áreas de la psicología como la educativa y social, enfocada generalmente a los casos donde los individuos experimentan un evento traumático debido a crisis circunstanciales o crisis de desarrollo.

Esta modalidad de intervención clínica por sus características se puede aplicar a personas que viven acoso psicológico en el trabajo, debido a que éstos presentan síntomas y signos que concuerdan en algunos casos con los que viven una situación de crisis. Empezando porque la mayoría de ellos manifiestan la presencia de Estrés Postraumático (EPT) que si no es atendido oportunamente lleva a situaciones donde las consecuencias podrían ser las adicciones, el desarrollo de ciertas patologías emocionales o el suicidio, con sus respectivos daños colaterales donde se ven implicados el propio individuo, el ambiente laboral y la familia. Además por la notable característica que posee acerca de que el sujeto a tratar, en este caso la víctima de acoso; se pretende se restablezca o vuelva a su nivel original en un período relativamente corto donde esto en las empresas es de suma importancia.

Generalmente dentro de una organización existen mecanismos de previsión de riesgos, pero la mayoría de ellos están enfocados a los aspectos de seguridad referente a cuestiones en el proceso productivo, pero en casi ninguna organización en la actualidad y en México específicamente, se habla de los riesgos psicosociales que en una organización se presentan; a diferencia de los países europeos donde la violencia laboral ya es considerada dentro de éste grupo de riesgos y por lo tanto ya se han tomado medidas para prevenirlo, tratarlo y sancionarlo.

Esta propuesta está dirigida a resolver casos en los que la víctima ya ha desarrollado en primera lugar signos y síntomas asociados con el Trastorno de Estrés Postraumático y que esté experimentando una situación de acoso psicológico laboral (mobbing).

3.2 Metodología:

Objetivo General: Aplicar el modelo de Intervención en crisis en víctimas de violencia laboral.

Se Identificará a los sujetos que estén experimentando una situación conflictiva con uno o varios de sus compañeros a partir de los reportes de departamentos o por presentación voluntaria dentro de una organización.

De éstos se identificará a los sujetos que presenten signos y síntomas relacionados con el Trastorno de Estrés Postraumático a través de la aplicación del la Escala de Estrés Postraumático (Valderrama y Domínguez versión, 2000). (Anexo 1)

Se identificará a aquellos sujetos que estén viviendo una situación de acoso psicológico real a través de la aplicación del Leymann Inventory Psychological Terrorization en su versión española (LIPT-60). (Anexo 2)

Instrumentos:

Escala de Estrés Postraumático Valderrama y Domínguez versión 2000 (Anexo 1): Elaborada por el Mtro. Pablo Valderrama y el Dr. Benjamín Domínguez, con base en los Criterios del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-III-R). Con fines de investigación clínica y revisada de acuerdo a los criterios del DSM-IV 2000. Validación y confiabilidad. Romero (2005)

Leymann Inventory Psychological Terrorization versión española (LIPT-60) (Anexo 2): Es un cuestionario escalar autoadministrativo que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 items de Leymann. González de Rivera y Rodríguez (2003)

Se aplicará el Modelo de Intervención en Crisis a los sujetos que cumplan con los siguientes criterios:

- ✓ Presentar signos y síntomas relacionados con el Trastorno de Estrés Postraumático.
- ✓ Que estén experimentando una situación real de acoso psicológico.

Una vez identificados dichos sujetos de procederá a la aplicación del modelo de Intervención en Crisis que a continuación se presenta (Tabla 1):

3.3 Limitaciones y sugerencias

El presente trabajo, al estar basado en la investigación documental presenta varias limitaciones, fundamentalmente en lo que a la aplicación de instrumentos se refiere, en un principio porque dichos instrumentos que se pretenden utilizar, en el caso de el Leymann Inventory

Psychological Terorization (LIPT-60), a pesar de que se refiere a la versión española, esta no se ha validado en poblaciones mexicanas por lo que se plantea a partir de aquí sea normalizado a esta población tanto en su versión dicotómica como escalar o aplicar algún otro instrumento diseñado específicamente para población latinoamericana como es el caso del "Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo" (IVAT-PANDO).

En México así como en toda Latinoamérica el tema de la violencia laboral es casi desconocido por lo que actualmente es necesario que el tema sea difundido con el fin de que las empresas y los trabajadores se informen y, en el caso de las primeras, consideramos que la aplicación de un modelo de Intervención para éstas situaciones de violencia, en la actualidad resultaría limitante por el propio desconocimiento del tema.

Respecto a la prevención aquí se sugieren aspectos propios a desarrollarse dentro de una organización referentes al mantenimiento de una organización saludable, desarrollo de habilidades directivas, desarrollo de factores protectores, políticas anti-Mobbing, desarrollar formas de actuación en casaos de mobbing ; así como la intervención de los sindicatos a base de consultas, intervención de especialistas y denuncias legales.

Modelo de Intervención en Crisis a personas vulnerables por violencia laboral y sus secuelas.

Tabla 1

Sesiones	Actividades	Procedimiento	Tiempo
Evaluar el sujeto y su problema **1° y 2° sesiones**	**a) Definir el problema**	• Buscar puntos clave. • Investigar sobre el tema. • Se usan técnicas de entrevista y observaciones. • Enfocarse sobre el problema especifico, no se debe entrar a la historia pasada profundamente.	1 hora
	b) Definir la percepción del individuo del evento	• Investigar el significado que tiene para él. • Cómo le afecta en su vida futura. • La percepción real e irreal del problema. • El grado de tensión que causa.	
	c) Investigar sobre los apoyos que tiene	• Investigar que personas puede ayudarlo. • Con quien vive. • Que amigos tiene. • En quien confía. • Que familiares tiene	
	d) Que hace la persona cuando tiene algún problema **e) Identificar estilo de afrontamiento**	• Investigar cuales son sus mecanismos de enfrentamiento. • Como maneja estas situaciones. • Como enfrenta la depresión, la tensión, la ansiedad etc.	

Tabla 1 (continuación)

Sesiones	Actividades	Procedimiento	Tiempo
Planear la intervención. **3° y 4°**	**a) Determinar qué tanto ha afectado la vida de la persona** **b) Planear alternativas de solución**	• Investigar si sigue haciendo sus actividades normales. • Averiguar como afecta a las personas que lo rodea • Determinar los factores internos y externos que pueden favorecer o bloquear las posibles soluciones.	1 hora
Intervención. **5° y 6°**	**a) Definir el problema ante la persona a partir de exposición para clasificar su situación** **b) Examinar posibles soluciones.** **c) Aplicar técnicas de afrontamiento al estrés y secuelas de acuerdo al diferente tipo de afrontamiento del sujeto**	• Orientar en lo que puede ensayarse como posibles soluciones. • Análisis de casos • Dramatizaciones del conflicto • Respiración diafragmática • Escritura emocional autorreflexiva • Escritura emocional autorreflexiba combinada • Relajación autogénica • Imaginería guiada • Asertividad • Resolución de conflictos	1 hora
Planeación anticipada **7° y 8°**	**Evaluar en sesiones subsecuentes los resultados**	• Examinar los resultados de la solución que se han puesto en práctica. • Buscar nuevas soluciones si las anteriores no han funcionado.	1 hora

Capitulo 4
Conclusiones

La relación entre el trabajo y la Intervención en Crisis tiene dos partes: La primera es que el trabajo puede precipitar una crisis vital, esto puede acontecer mediante un accidente de trabajo, por medio de una acumulación de presiones laborales hasta que alcancen un punto límite o, a través de un revés dramático (como el ser descartado para un ascenso, el ser despedido o ser **víctima de violencia laboral)**. Una segunda conexión yace en las oportunidades únicas inherentes a los ambientes laborales para ayudar a los trabajadores en crisis.

Una clara ventaja del modelo de crisis en ambiente laborales es que el mismo utiliza un lenguaje no técnico, con lo cual facilita la comunicación entre los supervisores laborales y los consultores de salud mental. Además en enfoque del modelo de crisis sobre el enfrentamiento positivo, la movilización de fuerzas y el crecimiento a través de los tiempos difíciles, es congruente por completo con el énfasis del comercio y la industria acerca del fortalecimiento de la salud y los tiempos reducidos que este emplea para volver a restablecer al individuo a su nivel de funcionalidad original, incluso, con miras a un nivel superior.

Según González y Guzmán (2004), en México existe un gran desconocimiento del potencial profesional del psicólogo, asignándole funciones ortodoxas como diagnóstico y evaluación principalmente, en campos tradicionales, por ejemplo selección, desarrollo de personal o en alteraciones del comportamiento; aunado a esto, el desconocimiento en general acerca de violencia laboral y la escasa o casi nula investigación que promueva las iniciativas para considerar esta “epidemia” como un riesgo psicosocial en las legislaciones nacionales.

El tema de la violencia laboral en México y Latinoamérica es desconocido, no existen datos concluyentes que nos indiquen la verdadera prevalencia y características en la que se presenta ésta nueva "epidemia", como la ha denominado en su último informe la Organización Mundial del Trabajo. A excepción del trabajo expuesto por el Dr. Pando et al. (op. cit.) en La Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, estrés y Salud Mental en el Trabajo, donde los datos prelimimares arojan cifras de un 8 y 12% respecto al Mobbing (acoso psicológico) y no a la violencia laboral en su totalidad.

Otra situación que se debe tomar en cuenta es la definición precisa de lo que es violencia laboral y cuáles son sus acepciones debido a que en la realización de este trabajo nos encontramos con muchos sinónimos respecto a la concepción de violencia laboral específicamente al acoso psicológico o mobbing.

Respecto a la utilización de un instrumento adecuado para el sondeo de la prevalencia de la violencia y mobbing hasta ahora sólo se cuenta con la versión española del Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT-60) y con un instrumento diseñado para aplicarse en poblaciones latinoamericanas el Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el Trabajo (IVAT-PANDO), pero al cual no tuvimos acceso en este trabajo y se sugiere como el más adecuado para su aplicación en posteriores estudios en México.

Por esto es necesario que en las empresas mexicanas se empiece a promover el tema de la violencia laboral, realizar investigaciones que consideren todos las variables implicadas en la aparición y prevención de la violencia (personalidad, entorno general, condiciones del puesto de trabajo, características de interacción entre los trabajadores, entre los clientes y los trabajadores, y entre éstos y los empleadores, al clima organizacional y al clima específico del grupo de trabajo) y a la manera

en que se puede intervenir para prevenir, diagnosticar adecuadamente y tratar las consecuencias que en la salud mental de los individuos impacta.

Aquí se propone un modelo de Intervención en Crisis por la ventaja que presenta principalmente respecto al tiempo empleado que se requiere para ver resultados concretos en la salud psíquica del individuo, lo cual sería bastante significativo dentro de una empresa. Además se sugiere que junto a ésta se empleen técnicas de detección de riesgos propiamente aplicadas en el campo laboral incluyendo aquellas encaminadas a la prevención.

Referencias

1. Aldrete R. M. G., Pando M. M., Aranda B. C. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: ¿Un problema de Género?. Tomado de la página electrónica de Red de Revistas de América Latina y del Caribe, España y Portugal: www.redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/292/29211104.pdf. Consultado 4 septiembre de 2006.

2. American Psychiatric Association (2002). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (Texto Revisado). Barcelona: Masson S.A.

3. Barón D. M., Munduate J. y Blanco B. M.J. (2003). La espiral del Mobbing Tomado de la página Papeles del psicólogo: www.cop.es/papeles/vernumero.asp?id=1057. Consultado 15 de noviembre 2006.

4. Canto M. C. (2006). Evaluación de un programa multimedia para la enseñanza de estrategias de intervención en crisis: Intento de sucidio. Tésis de licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.

5. Cohen R. (1999). Salud Mental para víctimas de desastres. Manual para trabajadores. México: El Manual Moderno.

6. Du Ranquet M. (1996). Los Modelos de Trabajo Social. Intervención con personas y familias. México : Siglo XXI

7. Edreida M. J. (2006). Fenomenología del acoso moral. Tomado de la página Mobbinglat: www.usuarios.lycos.es/mobinglat/fenomenologia-acoso-moral.htm. Consultado 15 de noviembre 2006.

8. González de Rivera J.L. y Rodríguez-Abudín M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of psychological Terrorization) en versión española. Revista psiquis 24(2): 59-69

9. González P. A. y Guzmán D. R. (2004). La ansiedad provocada por el desempleo en egresados de la carrera de psicología de la UNAM. Tésis de licenciatura en Psicología Universidad Nacional Autónoma de México.

10. González O. L. y Rojas R. L. (2003). Propuesta de Intervención en crisis en padres de neonatos en terapia intensiva. Tesis de licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.

11. Guevara R. L. (2003). Tratamiento de acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo. Tomado de la página electrónica Mobbing Opinión: www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_513.5html Consultado 25 de agosto 2006

12. Hirigoyen M. F. (1999). El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Piados.

13. Horney K. (1995). La personalidad neurótica de nuestro tiempo. México: Paidós.

14. Instituto Nacional de las Mujeres (2004). Violencia Laboral. Tomado de la página electrónica: www.inmujeres.gob.mx/extra/bol.osc/res/kit_violencia_laboral.pdf. Consultado 4 de septiembre de 2006.

15. MobbingLat (2006): Autoridades del trabajo y América Latina no dan importancia al acosos psicológico .Tomado de la página electrónica: www.usuarios.lycos.es/mobbinglat/modules.php?name=news&file=article&sid=6. Consultado 25 de agosto 2006.

16. Nuevo Código Penal para el Distrito Federal. (1953). 61ª edición. México: Porrúa (2003).

17. Organización Internacional del Trabajo (2006): Informe: Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo. Tomado de la página de la OIT: www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2006/33.htm. Consultada el 24 de agosto de 2006.

18. Pando M. M., Ezqueda B., Reynaldos C. y Bermúdez T.D. (2006). Violencia Psicológica y Mobbing: datos preliminares de Latinoamérica. Tomado de la página electrónica: www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PDF/P3%20MPando.pdf . Consultada 19 de febrero 2007

19. Payne M. (1995). Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica. Barcelona. Paidós

20. Pérez J., Nogareda C., Martín F., Sancho T. (2001).Mobbing. Violencia física y acoso sexual. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

21. Piñuel y Z. I. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Cantabria: Sal Térrea.

22. Piñuel y Z. I. (2006).La personalidad de las víctimas del mobbing. (Sobre el caso del pequeño David). Tomado de la página electrónica Mobbingopinion: www.mobingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_748.shtml. Consultado 15 de noviembre de 2006

23. Romero H. A. (2005).Desastres naturales y estrés postraumático. Una propuesta de intervención a personal de ayuda humanitaria. Tésis de licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.

24. Rubín W. B. y Bloch E. L. (1988). Intervención en crisis y respuesta al trauma. Teoría y práctica. (6ta. Ed.). Sevilla: Desclee de Brower S. A. 2000.

25. Sáez M. C. y García I. M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing. En Buendía J., Ramos F.. Empleo, estrés y salud (p.p 190-205). España: Ediciones Pirámide

26. Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2004). Dirección General de Equidad y Género. Comparativo de Legislación en Materia de Hostigamiento Sexual en el Trabajo. México.

27. Slaikeu K. A. (1988). Intervención en crisis. Manual para práctica e Investigación. México: El Manual Moderno.

28. Velazquez F. M. (2005). Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Anexo 1
ESCALA DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO.

Nombre:_____
Expediente:_____

Instrucciones

Marque con una ("X") el paréntesis que corresponda a la intensidad en que han aparecido en usted, desde la ocurrencia del _____, las reacciones abajo ennumeradas. (evento traumático, especificar)

REACCIÓN POSTRAUMÁTICA	**NADA**	**POCO**	**MUCHO**
1.-Dificultades para dormir	( )	( )	( )
2.-Autoacusaciones o sentimientos de culpa	( )	( )	( )
3.-Falta de ganas para hacer las cosas	( )	( )	( )
4.-Pesadillas sobre el acontecimiento	( )	( )	( )
5.-Tendencia a alejarse de la gente	( )	( )	( )
6.-Facilidad de irritación	( )	( )	( )
7.-Cambios bruscos en el estado de Ánimo	( )	( )	( )
8.-Dificultades en la concentración	( )	( )	( )
9.-Miedo cuando se aproxima al lugar	( )	( )	( )
10.-Miedo ante situaciones que lo recuerden	( )	( )	( )
11.-Tendencia a sobresaltarse ante ruidos súbitos o movimientos inesperados	( )	( )	( )
12.-Disminución del apetito	( )	( )	( )
OTRAS REACCIONES			
13.-_____	( )	( )	( )

Anexo 2

LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization

Versión modificada y adaptada al español, González de Rivera, 2003

Nombre.....Apellidos.....
Fecha de nacimiento.....Dirección.....
.....C.P.....Localidad.....Estado.....
Teléfono.....Fecha de hoy.....

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo.

Marque con una cruz (X) el cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto; el uno ("1") si la ha experimentado un poco; el dos ("2") si la ha experimentado moderadamente: el tres ("3") si la ha experimentado mucho y el cuatro("4") si la ha experimentado de manera extrema.

0= Nada en absoluto
1= Un poco
2= Moderadamente
3= Mucho
4= Extremadamente

1.	Sus superiores no lo dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
2.	Le interrumpen cuando hablan	0	1	2	3	4
3.	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4.	Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5.	Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6.	Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7.	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acosadoras	0	1	2	3	4
8.	Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9.	Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10.	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11.	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12.	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13.	No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14.	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15.	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16.	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17.	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18.	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19.	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20.	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21.	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22.	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener	0	1	2	3	4
23.	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerlo en ridículo	0	1	2	3	4
24.	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25.	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26.	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27.	Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28.	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29.	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30.	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31.	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales	0	1	2	3	4
32.	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33.	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34.	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35.	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36.	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37.	Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38.	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39.	Le obligan a realizar trabajos muy nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40.	Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4

41.	Recibe ataques fisicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42.	Le atacan fisicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43.	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle	0	1	2	3	4
44.	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45.	Recibe agresiones sexuales fisicas directas	0	1	2	3	4
46.	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47.	Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48.	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49.	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50.	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51.	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52.	No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53.	Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted	0	1	2	3	4
54.	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos	0	1	2	3	4
55.	Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56.	Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57.	Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58.	Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59.	Cuando solicita permiso, curso p actividad a la que tiene derecho se lo niega le ponen pagas y dificultades	0	1	2	3	4
60.	Se le provoca para reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4