



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES**

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTÍNUA Y VINCULACIÓN
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTÍNUA

*NUNCA ES SUFICIENTE... EL ACOSO
LABORAL, LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN
EL TRABAJO.*

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CON ESPECIALIDAD EN PRODUCCIÓN**

P R E S E N T A

JIMENA GARCÍA CERÓN

ASESORA: DRA. FRANCISCA ROBLES.



CIUDAD UNIVERSITARIA, MARZO DE 2010.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

AGRADECIMIENTOS.

A DIOS...

Por darme la fortaleza espiritual para confiar en mí misma, por permitirme las equivocaciones, por ofrecerme la claridad para repararlas y el alivio de la fe para superarlas. Por mostrarme el camino correcto y dejar que el valor se impregnara en mis huesos.

A MI MAMÁ DELIA...

Mi Yeya, aunque las palabras nunca me parecerán suficientes para expresar lo que siento por ti, en este momento de mi vida te digo gracias por darme la vida, por confiar en mí ciegamente en éste y todos mis proyectos, por ser la mejor amiga del mundo, por darme un ejemplo de lucha, por mostrarme lo que es ser una madre amorosa. Te amo y te admiro mamita.

A MI PAPÁ JAVIER...

Gracias Papi por estar a mi lado, por ser tan noble, por amar a mis hermanos y dejarme tener la hermosa familia que tengo, por cuidar ahora de mamá, por las peleas, por las bromas pesadas, por el ejemplo de siempre hacer algo mas, por las porras a la tesina y por los dulces. Te amo pa.

A MIS HERMANOS VLADIMIR Y GADIEL...

“Carnalitos”, ustedes son para mí, el mejor equipo del universo. Gracias por la confianza, por los consejos, por escucharme y jamás juzgarme, por el amor incondicional, por los juegos, por los chistes, por el apoyo y por completar mi vida. Los adoro hermanitos.

A MI QUERIDO ALEJANDRO...

Gracias por los actos de solidaridad, por enseñarme algo nuevo todos los días, por amarme tal como soy, por la paciencia, por el respeto, por escuchar de mis sueños y planear juntos los nuestros. Gracias por ser mi luz y por hacerme sentir que soy la tuya. Te amo corazón.

A MI ASESORA, LA DOCTOR FRANCISCA ROBLES...

Gracias Doctora por despertar nuevamente en mí a la alumna soñadora, por sus comentarios de aliento, por la paciencia, por su tiempo, por compartir sus conocimientos y por ser asesora, amiga y hasta psicóloga en este camino que pude recorrer a su lado.

A LOS PROFESORES QUE COMPONEN MI JURADO: Francisca Robles, Coral López de la Cerda, Elvira Hernández Carballido, María Elena Hernández Huerta y José Alfredo Andrade García.

Un millón de gracias por el tiempo dedicado a mi trabajo, por el apoyo, por sus sabios comentarios y por dar parte de su vida al maravilloso trabajo académico.

A MIS COMPAÑEROS DEL CURSO TITULACIÓN

Gracias chicos, por compartir sus inquietudes, sus vivencias, sus experiencias y sus conocimientos. Y gracias también porque su deseo de superación es contagioso y lo disfruté muchísimo.

A LA UNAM.

Gracias por hacerme sentir en mi hogar, por darme el espacio para estudiar mi carrera, por tatuarme el orgullo de ser universitaria, por el respeto a las ideas, por brindar el conocimiento, por la cultura, por permitirme relacionarme con gente diversa y por cambiar totalmente mi vida.

A JIMENA...

Por no defraudarme, por no tirar la toalla.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. CONSTANZA 8 AÑOS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO 6	
1.1 CONSTANZA.....	6
1.2 LA BURRA QUE NO ERA ARISCA	9
1.3 LOS PALOS QUE LA HICIERON	13
CAPÍTULO 2. CONVIVIENDO CON EL ENEMIGO	22
2.1 JUAN PABLO.....	23
2.2 LA SUPERVIVENCIA EN LA CONVIVENCIA.....	27
CAPÍTULO 3. SEÑOR DIRECTOR, SEÑOR TRAICIÓN	39
3.1 AMANDA.....	40
3.2 EL INGENIOSO SEÑOR TRAICIÓN	47
CAPÍTULO 4. LAS ALTERNATIVAS PARA UN RESPIRO.....	57
4.1 ABRIR LOS OJOS	58
4.2 MENÚ DE OPCIONES... LA RESPUESTA	59
CONCLUSIONES	66
ANEXOS.....	70
FUENTES	74

INTRODUCCIÓN

Hoy en día resulta difícil para los jóvenes encontrar empleo y es por eso que al encontrarlo tratamos de cuidarlo el mayor tiempo posible. Esta situación a veces nos lleva a pensar que la presión en el trabajo es totalmente normal, la pregunta que entonces nos planteamos es ¿Cuándo la presión es sólo presión y cuándo se convierte en acoso laboral, violencia psicológica?, ¿Tenemos un jefe no sólo autoritario sino también violento?

Desafortunadamente en la actualidad existe un creciente fenómeno llamado acoso laboral o violencia psicológica en el trabajo que está afectando cada vez más a los empleados. Ahora las personas no solo deben estar preparadas culturalmente para defenderse en el ámbito laboral, sino también deben contar con una resistencia emocional indestructible a las agresiones psicológicas, al acoso laboral.

El acoso y la violencia psicológica en el trabajo no respetan nivel social, nivel cultural o género. Lidar con este problema resulta de verdad desgastante para la víctima, el acoso causa desde falta de confianza en sí mismos hasta padecimientos físicos como insomnio, depresión, gastritis o estrés. Las ganas de salir adelante nos hacen seres mucho más pacientes, y la mayoría de nosotros estamos acostumbrados a que la vida es así.

Según un artículo publicado por el periódico El Universal en 2008, titulado “Mobbing, hostigamiento laboral de daños irreversibles”, La Organización Internacional del Trabajo, OIT, revela que entre un 10% y 15% de los trabajadores sufren acoso laboral.

Las víctimas del acoso laboral padecen no sólo miedo a la exposición pública, sino también un estrés desesperante, inseguridad en sí mismos, depresión, coraje y una impotencia frente al fenómeno ya que es difícil comprobar que se es acosado, el daño es a nivel psicológico.

Lamentablemente en nuestro país el fenómeno ha sido poco estudiado, y es por esta causa que no existe legislación específica sobre el tema. La violencia psicológica en el trabajo es un tópico nuevo en nuestra sociedad y consiste en la acción que un victimario realiza sobre su víctima con la finalidad de destruir su imagen o buscar simplemente que el acosado abandone el trabajo.

Estas son las razones que me llevaron a desarrollar el tema en mi tesina ya que me parece puede ser una doble aportación a mis compañeros universitarios. Por un lado, relato un problema actual y real del cual tal vez no tengan conocimiento y por otro lado, proporciono un ejemplo de cómo desarrollé un “relato periodístico”.

Mi trabajo es el relato de tres historias, de tres víctimas de la violencia psicológica en el trabajo, son tres historias que no pretenden ser una queja sino una evidencia de un problema presente en los lugares de trabajo hoy en día.

El primer capítulo es el testimonio de Constanza, una mujer madura que sin tener aún la respuesta del porqué, vivió 8 años de agresiones, de humillaciones, de violencia.

El segundo capítulo relata el paso de Juan Pablo por un empleo de tan solo dos años en donde la lucha de poderes desencadenó una serie situaciones que lo llevaron a convertirse en una víctima de violencia psicológica laboral.

El tercer capítulo muestra la forma en la que una mujer joven como Amanda aprende a vivir con un trabajo en el que su jefe le muestra los significados de la deslealtad, la traición y la injusticia.

Finalmente el capítulo cuatro titulado “Las alternativas para un respiro”, muestra los caminos que se pueden tomar para desahogarse de la violencia psicológica en el trabajo, para mejorar el nivel emocional con el que se reciben las agresiones. Tomé a la Inteligencia Emocional como la columna vertebral de este apartado, concepto que ha tomado auge en los últimos años y que como lo mencionan Pablo Fernández Berrocal y Natalia Ramos Díaz en su libro “Desarrolla tu Inteligencia Emocional”, es una habilidad para percibir y manejar de una manera óptima las emociones, lo cual sin duda puede cambiar tu vida.

Consciente de que como lo menciona la Doctora Francisca Robles en su Tesis de Doctorado *El Relato Periodístico Testimonial. Perspectivas para su análisis*,: en cada relato queda explícita la formación profesional, la manera de ser y de pensar del autor, decidí que el trabajo académico que presento fuera un “relato periodístico testimonial”¹

“El Relato Periodístico es un discurso narrativo que el periodista-autor, convertido en narrador-protagonista-testigo, realiza sobre un suceso real”² y el cual como lo dice el Maestro Alfredo Andrade García en su Tesis de Maestría “La Historia de Vida como Fuente de Información en el Periodismo Escrito” tiene las ventajas de “dar voz a los sujetos que no

¹ ROBLES, Francisca. *El Relato Periodístico Testimonial. Perspectivas para su análisis*. Tesis de doctorado en ciencias políticas y sociales con orientación en ciencias de la comunicación. FSPS. UNAM México. 2006.

² Ibidem p.44

son escuchados mas allá de su entorno natural y es un periodismo lleno de colorido en cuanto a su expresión”.

Asimismo, los recursos y procesos para obtener la información que fueron la base de la tesina son:

*Investigación. Acerca de los casos que relato y del tema que los une en común que es el acoso laboral, la violencia psicológica en el trabajo. Como técnica de investigación debo mencionar también la historia de vida la cual es “el recuento que hace un individuo a otro sobre sus propias experiencias. Subjetiva es la característica de este relato, en el cual interviene un segundo individuo quién es el que recoge la versión emitida... Lo interesante de la historia de vida son los significados que esa información pueda tener para el individuo en el momento en que vivenció dicha experiencia”³

*Entrevistas. Una a cada víctima de violencia psicológica en el trabajo, así como a especialistas (psicólogos y abogados) que me ayudaran a reforzar algunos conceptos y los cuales le dan claridad a mi relato.

*Documentar. En la medida de lo posible cada hecho para brindarle legitimidad al relato.

*Observación directa de los escenarios. Para poder hacer una mejor descripción de los lugares en donde sucedieron los hechos vividos por las víctimas de violencia psicológica en el trabajo.

*investigación participativa. Para construir los relatos de cada caso manteniendo en anonimato la identidad de cada víctima a petición de ellos mismos.

³ Denzin en ANDRADE García José Alfredo. *La representación de la realidad: la historia de vida. Una alternativa en el periodismo literario*. Tesis de licenciatura. FCPYS. UNAM. 2001.

*Registrar datos contextuales. Como fechas y notas en los periódicos de alguna noticia como referencia del espacio y tiempo del suceso lo cual me permitió ilustrar cada caso.

El seguimiento de estos procesos me permitió la construcción de mi relato a través de géneros periodísticos como la entrevista, el reportaje, testimonio directo y la crónica.

Deseo que el recorrido por las páginas de la presente tesina sea de utilidad para la población universitaria y el lector en general ya que el problema está creciendo y desafortunadamente en algún momento de nuestro recorrido laboral, podríamos llegar a vivirlo... a sufrirlo.

Presento este trabajo con la mayor humildad posible, y espero que sea de su agrado. Sin más preámbulos los invito, pues, a conocer la historia de Constanza, Juan Pablo y Amanda, tres personas, tres víctimas, tres sobrevivientes.

CAPÍTULO 1. CONSTANZA 8 AÑOS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO.

“Tememos que nos maten, pero es mucho peor que nos destruyan.”

John Katzenbach.

Constanza: constante, contemplativa, competente, cortés, condicionada, cobarde, coercitiva, confundida, congestionada... Constanza: víctima de violencia psicológica.

La presión en el trabajo, con el ritmo de vida que lleva la gran mayoría de la gente puede resultar normal, el estrés es un concepto que al parecer está de moda y nadie le toma importancia relevante a estos temas. En la vida de una persona pueden significar solo tópicos de actualidad.

La de Constanza es la historia de una mujer madura que aprendió a vivir en un acoso laboral constante, el sentimiento que le generaron años de sabotaje y la enseñanza que ahora lleva consigo.

1.1 CONSTANZA.

Constanza es mujer, madre, hija, esposa, profesionista y empleada. Ella es todo esto así, en ese orden.

Mujer de 41 años de edad, de complexión delgada, de figura triste, cabello castaño o al menos así lo recuerda, porque hoy en día tiene un tono anaranjado que puede confundirse con un mamey maduro. Su sonrisa pronunciada y un poco ladeada por las

huellas que dejó a su paso una parálisis facial de hace unos pocos años... y finalmente, ojos que parecen inocentes, y digo inocentes mas no débiles, y digo parecen, porque a pesar de todo ella es una mujer, una mujer fuerte.

Se enamoró por primera vez a los 20 años, por segunda vez a los 23 años, se desenamoró esas dos veces y se volvió a enamorar por última vez a los 33 años, justo cuando su reloj biológico le marcaba la hora de madurar y formar una familia, la hora de ser madre.

Tiene dos hijas, Mary e Isa, la mayor de 5 años es Mary, tiene la misma figura flacucha y de aspecto frágil de Constanza pero su mirada es fresca, tierna, diría yo que soñadora, desea ser princesa (aún no descubro de dónde). La otra, la más pequeña cuenta con tan sólo un añito de edad pero de la familia es la triunfadora, nació de casi 7 meses y medio, los doctores no le daban muchas esperanzas de vida y sí le auguraban varias enfermedades y padecimientos como la probabilidad de una parálisis cerebral.

El miedo que sintió al saber las posibilidades de su pequeña bebé es difícil de describir con palabras, la zozobra y el desaliento casi la hacen caer en una tristeza y depresión tan profundas que incluso ella misma está sorprendida de encontrarse entera para sus pequeñas. Constanza se declara imposibilitada de haber podido enfrentar el riesgo sola y agradece a Dios que su esposo la apoyara tanto.

Sin embargo todo el coraje que a Constanza le faltó para alzar la voz en algún tiempo a, la bebé prematura, Isa le sobró para luchar por su vida.

Lleva su añito entero en distintas terapias que la ayudaron a madurar y a mejorar sus movimientos, afortunadamente es una pequeña sana y para Constanza no es sólo una bendición, es su complemento, su pequeño milagro.

Cada vez que Constanza habla de su Isa, la voz se le corta e invariablemente una lágrima le recuerda que está viva justo por ella y por la princesa Mary.

Constanza es la séptima de ocho hermanos, su madre murió cuando ella tenía 17 años, esto la hundió en depresión y su papá la rescató para criarla y cuidarla con el cariño y la paciencia que una adolescente o quizás ya una jovencita demanda.

El amor siempre da frutos, Constanza cuida de su padre, lo provee, le contrató SKY y se encargó hace ya un par de años, de que le operaran un dedo con amenaza de cáncer.

“Trabajo muy duro por miles de razones y entre las principales siempre mencionaré a mi padre, no importa que a veces despierte a mis hijas sólo para decirles que se duerman porque ya es muy tarde”.

Los achaques no le molestan, lo ve y se divierte con sus ocurrencias pero jamás se aburrirá de su

Bebé Prematuro

“Un bebé prematuro que no haya desarrollado completamente su sistema nervioso en el útero materno podría tener sus funciones cerebrales inmaduras. Se incluyen.

1. Fisiológicas:
Ahogarse con mucha frecuencia, cambiar frecuentemente de color, y respirar irregularmente.
2. Motoras:
Retorcerse, sufrir entumecimiento muscular, cojear o estar imposibilitado de permanecer erguido.
3. Estados de la Consciencia:
incapacidad para estar alerta o sufrir un estado de nerviosismo constante”.

FUENTE: Preganancy-info.net, *Los Bebés Prematuros*, [en línea], Dirección URL: http://espanol.preganancy-info.net/bebes_prematuros.html [consulta: 10 de octubre de 2009]

compañía, que afortunadamente su pareja de vida también disfruta, tolera y respeta.

Realmente no importa cuánto tiempo ha pasado, pero para Constanza su marido es lo mejor que como mujer le pudo suceder. Se lo presentó una compañera de trabajo, ahora su cuñada. Al verlo por primera vez pensó que no tenían nada en común, bastaron dos horas en un café para darse cuenta de que estaba muy equivocada.

Se contaron parte de su pasado porque al parecer hoy en día nadie cuenta absolutamente toda la verdad, se contaron su presente y se planearon un futuro muy juntos.

Así, Constanza hoy es Licenciada en Relaciones Comerciales por el Instituto Politécnico Nacional. Sin más títulos ni laureles, dedicada, responsable, activa, reservada y desconfiada no por convicción sino por obligación y es que dicen que “la burra no era arisca, sino que los palos la hicieron”⁴

Ésta es la historia de los palos que la hicieron arisca.

1.2 LA BURRA QUE NO ERA ARISCA

Seis en punto de la mañana, blusa beige de cuello tortuga, falda recta y botas color café todo en un cuerpecito flacucho talla 5. Constanza se recoge el cabello en una coleta. Baja apurada a tomar el jugo de naranja, se despide de su padre. En la calle su hermano Beto toca el claxon del flamante Volkswagen modelo 1985, ya era usadito pero para el galán de la familia era todo un trofeo:

⁴ Dicho popular mexicano, que al interpretarlo indica que una persona cambia su forma de ser como consecuencia de lo vivido.

—*Mi primer día y ya se me hizo tarde!!! Nos vemos tardecito papá, saliendo de la oficina me voy al “poli” y ahorita le digo a Beto que pase por mi a Taxqueña en la noche.*

—*No platiques con extraños!!!!*

Constanza entró a trabajar cuando tenía tan solo 20 primaveras, hasta ahora su pena mayor era haber perdido a su madre y ver a dos de sus hermanas casadas con un par de buenos para nada, llenas de hijos y como es denominador es nuestro país, sin dinero.

Ella tenía entonces la ilusión de ser diferente, de tener un futuro sin su “Pepe el Toro”⁵ y sin mocosos chillones, es por eso que este primer día era muy importante, porque era el inicio de una vida distinta.

Su primer puesto en Bancomer fue de asistente de un licenciado que acababan de ascender a subdirector de área. No le podía tocar mejor puesto, su jefe era un joven autosuficiente, lo más que requería de ella era que le contestara el teléfono y para no verla aburrida la mandó a cursos de computación.

El ambiente era bastante relajado, Constanza se hizo amiga de las asistentes de los grandes directores y consiguió que de la cafetería le llevaran pan y café como a sus homólogas.

⁵ Personaje principal de la película mexicana “Nosotros los Pobres” en 1947. Humilde carpintero, incapaz de superarse que vive los sinsabores de la pobreza al lado de su familia. Un macho mexicano “sensible, orgulloso y bastante mediocre.”

“¿Qué más podía pedir? Gracias a todo eso pude seguir estudiando y acabar la carrera. Todos me trataban bien para que hablara maravillas de ellos con los jefes. No podía quejarme, ser empleada bancaria era algo fabuloso.”

Sin embargo, Constanza no destacó en la empresa de inmediato, su camino fue discreto durante los primeros años, estudiaba, trabajaba y ganaba dinero suficiente para ayudarle a su papá con algunos gastos, luego de casi 3 años como asistente, un grupo de inversionistas mexicanos adquieren acciones de Bancomer y forman el Grupo Financiero Bancomer, con este cambio el puesto de Constanza desapareció y la promovieron a un área de contabilidad.

Una vez conseguido un puesto de planta en el Banco, la gente se olvidaba hasta de la carrera que había estudiado y se desarrollaba en el área en donde lo pusieran, al fin y al cabo las capacidades de aprender todo mundo las tiene.

Los años comenzaron a avanzar con velocidad, disfrutaba ya de los beneficios de ser una mujer joven, con empleo, buenas prestaciones, salía con sus amigos, hacía ejercicio y tomaba cualquier curso que se le pasaba en frente. Después de 9 años de movimientos lineales y ascensos moderados, por fin su trabajo estaba realmente en peligro.

—Constanza te cité porque, como ya sabes nos estamos fusionando con BBVA y estas personitas se están poniendo difíciles para el tema de recursos humanos y pues bueno me tocó informarte que se realizaran algunos recortes de personal y tu área completa desaparece, pero nena no te preocupes antes de tiempo, nos dan un mes para buscar

reasignación en otra área y te recomiendo que busques a tus antiguos jefes y veas la posibilidad de acomodarte con alguno ellos. —dijo Aidee su gestora de recursos humanos.

Los estados de cuenta de sus tarjetas de crédito fue lo primero que se le vino a la mente, las manos le sudaban, el estómago armó una revolución con sus jugos gástricos. Después de unos minutos de estupor la tranquilidad volvió a su cabeza y por supuesto la primera llamada de auxilio no se hizo esperar.

—Licenciado, habla Constanza, discúlpeme que lo moleste pero quisiera saber si me puede recibir, bueno si tiene un momento disponible, necesito comentarle un asunto de recursos humanos.

—Hay Coni no me digas que te tocó liquidación... —preguntó el licenciado.

—Me da mucha pena con usted pero la verdad sólo me dieron un mes para reacomodarme y no quisiera perder mi lugar en el Banco, de casualidad ¿tendrá alguna vacante en su área? —preguntó Constanza.

—Mmmm en mi área no, pero te consigo algo, no te preocupes que ahorita debemos estar unidos porque ¡los azules vienen con todo!

Y justo aquí empieza todo, trabajar por gusto quedó en el pasado Constanza conoció el área que durante ocho años la obligó a madurar con varios sinsabores.

Constanza encontró en su nueva faceta de analista obstáculos que no esperaba ni siquiera ver. Ya no era una niña de 20 años, su situación había cambiado, lo que en el pasado era una ayuda económica con su padre ahora era una responsabilidad.

Ya con cierta antigüedad en la empresa, con un título bajo el brazo, con el conocimiento de los productos del banco y el funcionamiento del mismo, con un camino de 12 años, ella creyó que todo sería fácil. Aún soltera y muy segura de seguir creciendo por su desempeño.

1.3 LOS PALOS QUE LA HICIERON

—Ella es Constanza y a partir del día de hoy comienza a laborar con nosotros, esperemos que no traiga la vieja escuela de no hacer nada y que esté consciente de que en este lugar se piensa, y sobre todo se analiza.

Después de la presentación que su nuevo jefe hizo de ella con sus compañeros, Constanza quedó un poco confundida, no estaba segura si había sido una bienvenida o si se trataba de una amenaza. Todo el día se la pasó pensando qué había hecho mal, si estaba mal vestida, si su apariencia no inspiraba confianza o si alguien había dado malas referencias de su desempeño.

—Tienes toda esta semana para superar la curva de aprendizaje del puesto, quiero que sepas que este puesto está muy peleado y vienes bien recomendada así que eso te debe

hacer sentir más incentivada y sinceramente espero cumplas con la calidad de ser pensante con la que me gusta trabajar. —le dijo su nuevo jefe.

Por sorpresa la tomó este discurso, se sentía comprometida sí, pero también se sentía ofendida por cuestionar sus capacidades, por prejuizarla, por advertirla sin siquiera darse la oportunidad de conocerla mejor. Tan inconforme y distraída estaba que repitió cuatro veces su primer análisis.

“El primer día fue solo una pequeña batalla previa a toda la guerra que se desato después, sus agresiones fueron mucho más discretas que eso pero también más fuertes.”

Su llegada a un grupo nuevo de trabajo, la esperanza de crecer profesionalmente, de obtener pronto un ascenso, la mantenían con cierto sabor de felicidad. Intentó borrar esa primera impresión de su memoria y adaptarse lo más rápido posible, sin embargo algunos compañeros no le facilitaron las cosas, el ambiente era pesado, “difícil de digerir al primer trago”.

—Constanza el horario no es problema ok, puedes llegar entre las 8 y las 9 de la mañana, obviamente no tenemos hora de salida y si no acabas tus responsabilidades diarias entonces se evaluara tu capacidad porque, ¿sabes?, a veces se tiene el perfil para el puesto y a veces no —le comentó Magda, su nueva compañerita.

Sin saber que responder Constanza sólo asintió con la cabeza. Y odió por primera en esa oficina. Se propuso entonces demostrarle a todos que era una mujer inteligente,

que aprendería rápido y que el haber sido recomendada no significaba de ninguna manera que sus capacidades fueran menores a las de los demás.

Durante la primer semana su jefe el Licenciado Adrian la invitó a comer, Constanza se disculpó de la manera más amable posible y dejó muy clara su negativa. Este pequeño suceso no se repitió nunca más pero tampoco pararon las agresiones y la presión laboral.

Su trabajo consistía en hablar con especialistas de inversiones para orientarlos con información de los productos del banco, otorgar las tasas de rendimientos para los pagarés de los clientes y autorizar vía sistema dichas operaciones, así como realizar análisis de los indicadores financieros del país.

A pesar del mal recibimiento, Constanza se esmeró en responder con profesionalismo. Un compañero 3 años mayor que ella llamado Gerardo se apiadó de la nueva presa y le enseñó cómo le gustaban al Licenciado Adrian los reportes, quien le pedía:

De: Lic. Adrian A. B.

Para: Constanza P. C.

1. Necesito que todos los días mandes un reporte a todos los especialistas con las expectativas de la bolsa para el día.
2. Necesito que lleves un control de todas las llamadas que entran al área y me pases un consolidado de los temas de consulta y una propuesta de mejora.
3. Necesito que lleves la bitácora del comportamiento del dólar y de las tasas de mercado.
4. Necesito que comiences a asesorar a los de precios a partir de las 8 de la mañana.
5. Necesito que seas tú quien haga las tablas con los datos para la presentación del comité de los lunes.
6. Necesito que le aumentes dos hojas extras a la presentación ue hiciste porque me parece que tu análisis es muy pobre.
7. Necesito que me actualices todo el archivo de las cancelaciones anticipadas y que hagas un análisis de los motivos de las mismas de los últimos tres años... ¿cómo lo vas a sacar?... no lo sé, ese es justamente tu trabajo. Lo que yo te pedí que hicieras, ¿puedes? ¿o acaso tengo cara de homologo tuyo?, ¿Si sabes lo que te estoy pidiendo verdad? A veces creo que no procesas muy bien la información en tu cabeza... no pareces una profesional del tema!!

Estos fueron los encargos de los primeros dos meses. Al principio Constanza creyó que se trataba de una prueba, más adelante se dio cuenta que era un reto y decidió luchar. Aprendió a responder a los cuestionamientos de una forma seca y con un tinte ligero de agresividad.

Así fue como comenzaron a pasar los días, las semanas, los meses y hasta los años. Un día el Lic. Adrián salió de su oficina y le preguntó a Constanza por qué estaba otorgando tasas tan bajas, ella le respondió que porque la bolsa había caído y que estaba previendo la repercusión, así que decidió ajustar mínimamente el rendimiento a pagar durante ese día. De esa forma no los tomaría por sorpresa el ajuste del mercado. El jefe sólo respondió:

De: Lic. Adrian A. B.

Para: Constanza P. C.

1. Necesito que armes un correo con una explicación para el director del Banco en donde le digas los motivos de porque decidiste pagarle menos a su inversión el día de hoy, él está muy inquieto y yo no voy a dar la cara por tus estupideces, ¡¡eso sí, espero puedas redactar para un directivo!!.

Esta vez fue la primera en la que Constanza reflexionó sobre la situación y notó que su jefe era despreciativo con ella sólo por gusto. Reflexionó y sintió violencia en todo su ser. Odiaba a aquel hombre, odiaba tener que trabajar para él, odiaba no tener el valor de dejar su empleo en el Banco, odiaba tener obligaciones económicas y odiaba no poder

La violencia psicológica en el trabajo

“La violencia es fascinante. Todos la condenan y sin embargo, aparece por todas partes... La violencia en el lugar de trabajo está centrada en los abusos del lenguaje, incidentes que se presentan como los más comunes. A diferencia de las agresiones físicas su impacto es difícil de determinar...”

FUENTE: Rocío Fuentes Valdivieso y Amaceli Lara Méndez “¿Trabajando con el enemigo?” en Florencia Peña, Patricia Ravelo y Sergio Sánchez, *cuando el trabajo nos castiga*, México, EÓN, 2007, primera edición, p. 167.

vengarse, odiaba vivir “la violencia psicológica en el trabajo” y no decir nada. Sudaron sus manos y sudaron mucho.

Ese día Constanza comenzó a sentir un pequeño dolor en la cabeza, específicamente en la parte de atrás de la oreja izquierda. La mañana siguiente la desesperación tocó a su puerta cuando se dio cuenta de que la mitad de su rostro estaba totalmente inmovilizado. No podía hablar con claridad y su ojo parecía estar más abierto que nunca. Justamente ese día tenía que presentar todo un estimado de la efectividad de las estrategias que se llevaban a cabo en su área. Un trabajo de varios días, de mucho desgaste y como decía su jefe:

redactado para directores.

El médico le mandó unos ejercicios faciales y así como la parálisis llegó, se fue. En el hospital le recomendaron reposo y que tratara de estar tranquila, que posiblemente el exceso de trabajo podría causar descontrol como ese.

Su boca se quedó callada pero su cuerpo no. A la parálisis la siguió una urticaria nerviosa, principios de gastritis y colitis y una manía espantosa de mascar chicle a todas horas.

Constanza es una mujer de buena fe, era ingenua y no sabía enfrentar a aquellas personas que la maltrataban, que trataban de perjudicarla, de orillarla a dejar su puesto disponible para, tal vez, otro recomendado u otra chica que aceptara la comida del jefe.

En ese lapso de ocho años viviendo acosada, Constanza conoció a su marido, se casaron y como es de esperarse se embarazaron.

Fue entonces cuando se dio cuenta de que estaba totalmente cansada de esa vida, del estrés, de las enfermedades, de la presión, de la falta de reconocimiento, de la humillación, de la discriminación, de las ofensas. Confeccionó luego su plan de huida, y sí, digo de huida porque con un bebé en su vientre, ella no quería luchar contra nadie, sólo deseaba que su hija estuviera sana.

Constanza se armó de valor, se resignó a su situación y ante su gran problema optó por la indiferencia hasta que tuviera oportunidad de librarse de ese ambiente. Dejó de prestar atención a los insultos, no dejó de temblar cada vez que una nueva tarea le era asignada, pero

Consecuencias Posibles de la Violencia Psicológica en el Trabajo

“Infinitos males físicos, mentales y hasta espirituales. Por ejemplo, en lo físico: insomnio, dolores de cabeza tipo migraña, gastritis, diarrea o estreñimiento, ojeras profundas, mala circulación, dolores de pecho, orinar continuo, comerse las uñas y, por supuesto, desánimo y mal humor entre otros.

En lo mental: depresión laboral, baja autoestima, miedo, pavor, pensamientos autodestructivos, bajo mérito, culpa, remordimientos, vacío, soledad, odio, desprecio, desgano, desinterés, inercia y, lo peor, auto suicidio interno.

En lo espiritual, inexistencia y sentimientos de estar sin Dios y sin contacto divino posible, sin protección, pérdida de fe en todo.

¿Y a largo plazo? Prolongación de los males físicos y mentales hasta degenerar en un comportamiento vegetativo o destructivo permanente.”

FUENTE: PEÑA SAINT MARTIN, Florencia, Patricia Ravelo Blancas y Sergio G. Sánchez Díaz. *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*. México 2007, Primera edición. EÓN. UAM Azcapotzalco. pp. 182-189.

muy dentro de su ser comenzó a vivir nuevamente.

No le convenía renunciar porque no recibiría dinero alguno por concepto de liquidación, no tuvo más remedio que aguantarse su embarazo en esa situación. Constanza era entonces una mujer madura, encasillada en un puesto que no la dejaba brillar y pensó tanto en esto, que llegó un momento en que lo creyó. Su autoestima estaba sufriendo fracturas.

Afortunadamente su bebé Mary nació perfectamente sana, al verla Constanza lloró, lloró casi una hora, lloró casi una jarra entera, lloró de felicidad y lloró para desahogarse.

Cuatro años más pasaron antes de que la luz por fin se asomara al final del camino. Constanza se enteró de una vacante con su perfil en otro departamento y fue a presentarse para concursar por el puesto. Llevaba mucho miedo, miedo a todo, incluso a dejar el lugar en donde se le acosó durante tanto tiempo, miedo a un grupo nuevo de trabajo, miedo a encontrar otra figura como la de su jefe, miedo a ser rechazada como en otras dos ocasiones cuando buscó otra opción y no consiguió nada.

Embarazada ahora de 5 meses, la historia fue diferente. La citaron nuevamente para otra entrevista y gracias a su experiencia, logró obtener su cambio. Todo fue muy rápido, al día siguiente de la segunda reunión recibió las indicaciones de su nuevo puesto. Sólo le faltaba despedirse del Licenciado Adrian.

—¿Licenciado, puedo hablar con usted? —preguntó Constanza.

—Ahora no, tengo mucho trabajo y necesito que me tengas listo el comité del lunes con los análisis que te pedí de los resultados del último año y los tres escenarios que te avisé voy a necesitar. —respondió el Lic. Adrian.

—Ya lo tengo listo, acabo de enviárselo por correo.

—¿Ya lo tienes listo?, bueno habrá que revisar que no digas ninguna tontería en él.

—Llevo al menos 7 años haciendo este tipo de análisis y pocas veces me he equivocado.

El licenciado levantó la mirada y directo a los ojos le dijo:

—¿Eso era lo que me querías decir? o ¿Me vas a seguir quitando el tiempo? ¿No ves que estoy ocupado? Es en serio Constanza no tengo tiempo, regresa más tarde.

—Licenciado sólo vengo a avisarle que ésta es mi última semana en el área, conseguí otro puesto.

—Si eso era todo entonces no era tan importante, retírate por favor... hablamos más tarde.

Ocho años trabajando juntos, un acoso constante, una violencia y un sufrimiento permanente, una necesidad perpetua de deshacerse de ella.

—“Sabes algo, al fin y al cabo consiguió lo que quería, se tardó años pero al fin me echó del lugar.”

Con la mirada al cielo como buscando una respuesta en el techo Constanza se pregunta qué fue lo que realmente la hizo aguantar tanto tiempo, ocho años. Hoy es una mujer distinta, por lo menos más tranquila lleva casi dos años en su nuevo puesto. Está feliz pero la verdadera diferencia radica en las secuelas que dejó ese pequeño infierno, en que ahora ya es arisca.

Constanza no es, desafortunadamente, la única víctima de violencia psicológica en el trabajo. Muchas personas se enfrentan a éstas situaciones día a día. Un hombre joven, brillante, con futuro prometedor también puede caer en las manos de un victimario y sufrir... un hombre como Juan Pablo a quien conoceremos en nuestro siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2. CONVIVIENDO CON EL ENEMIGO

“Todos tenemos una bestia por dentro,
Que vive de nuestras lágrimas y fracasos”

Hello Seahorse.

El acoso y la violencia psicológica en el trabajo, se puede llegar a presentar a cualquier nivel jerárquico, no necesariamente se debe ser un mensajero, o una mujer, o una persona ignorante, o un empleado débil

Lidiar con este problema resulta verdaderamente desgastante para la víctima quien puede reaccionar básicamente de dos formas o se hunde en los problemas psicológicos y contagia todo su entorno ocasionando malestares fuera de su trabajo o simplemente aguarda la oportunidad de salir del acoso,

ACOSO LABORAL:

Maltrato psicológico prolongado en el tiempo, dentro del ámbito laboral y cuyo fin es ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico a la persona

FUENTE: Alejandra, Apiquian Guitart, *El acoso moral o psicológico en el trabajo: mobbing.* [en línea], Universidad Anáhuac, Dirección URL:
<http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/mobbing.pdf>

tranquilo, sereno, inteligente y sobre todo seguro de sí mismo..

Juan Pablo tiene una historia de aguante, de paciencia, de lucha de poderes, de rebeldía en la que si bien al final no se dejó manipular por su victimario, sí vivió agresiones, sí hizo uso de una paciencia envidiable para no perder de vista sus objetivos laborales y enfrentar día a día a su enemigo.

El ser una persona intelectualmente brillante no te asegura que el camino al éxito estará repleto de rosas sin espinas. Nuestra bestia interna nos mantiene en equilibrio, por dentro ella se alimenta de lo malo y sólo nos queda mostrar ante la gente lo bueno.

Aquellos que no saben alimentar su bestia, de pronto se les sale para tratar de intimidar al que representa una competencia, un peligro. Se convierten en los victimarios, en los acosadores. Juan Pablo se topó a uno de éstos y le tuvo que llamar jefe durante 2 años.

2.1 JUAN PABLO.

Juan Pablo se define de sentimientos nobles, de metas fijas, perseverancia envidiable y de un carácter muy fuerte y convenenciero, en su lado fuerte. En su lado débil, de sentimientos nobles. Sólo eso.

Juan Pablo no es perfecto, tiene cualidades dignas de reconocerse y defectos dignos de criticarse, es terco y calculador.

Juan Pablo nació en el Estado de México hace ya 39 años, tiene a sus padres, dos hermanos menores, una esposa y dos hijos. Su vida, como la de cualquier persona no ha sido fácil.

Creció con un nivel de vida modesto, estudió Ingeniería en Computación en la Universidad Nacional Autónoma de México y se tituló con mención honorífica. De su familia siempre fue el más dedicado, sus hermanos menores le alegraron la vida con su llegada y el amor y respeto entre ellos es recíproco.

Sus hermanos lo consideran el ejemplo a seguir, él se encargaba de atenderlos de pequeños cuando su mamá y papá salían a trabajar, al principio fue por necesidad y más tarde por puro sentimiento de amor. Ahí comenzó a aprender el significado de paciencia, de responsabilidad, de agradecimiento y gracias a esto se considera un hombre de valores, con miedos y a veces dudas pero justo la mayor parte del tiempo.

Juan Pablo no fue un joven “reventado”, por un lado no tenía los medios económicos para serlo y por otro sus intereses eran diferentes así que nunca le llamó la atención el salir de noche y beber con sus amigos, quienes por cierto han sido muy pocos.

La estructura física de Juan Pablo es robusta, de hecho es más bien una persona gordita. En los años en los que asistió al Colegio de Ciencias y

Humanidades, se preocupó bastante por su físico así que no dejó pasar la oportunidad de la juventud y practicó gimnasia. En ese entonces Juan Pablo jamás imaginó que su figura dejaría los músculos a un lado para tomar a la grasita de amiga y verse como él mismo se llama “llenito”.

Estudiando en la Universidad conoció a su esposa, una mujer con intereses similares, se complementaron y se casaron.

Dos personitas de 10 y 8 años de edad son ahora el motor de su vida, para él no existe absolutamente nada más importante que sus hijos. Es por ellos que se levanta todos los días y sale de su casa a buscar un nivel de vida cómodo, un desarrollo profesional y trata de mantener una estabilidad emocional que lo deje criarlos en las mejores condiciones posibles. Esté o no es sus manos.

Juan Pablo es perseverante. Comenzó a trabajar desde los 21 años, primero como mensajero, después con un profesor de la Universidad, más tarde en otras 3 empresas buscando estabilidad y una remuneración que le permitiera salir adelante. Su oportunidad de superarse llegó en 1997, un año muy importante porque además de entrar a trabajar a la empresa en la que actualmente labora, fue precisamente en ese año cuando se casó y formó su propia familia.

Su desarrollo y crecimiento no se hicieron esperar, gracias a su desempeño, creatividad e iniciativa siempre fue tomado en cuenta para proyectos importantes del área y la mayoría de sus compañeros y jefes se expresaban con agrado de su trabajo. Se encargó de automatizar los procesos de sus áreas, de aprender a

analizar la efectividad de las herramientas que utilizaban y de crear propuestas de mejoras.

Considerado como un elemento importante del equipo de trabajo nunca tuvo problemas con ningún colega, el ambiente y la relación con sus compañeros siempre fueron cordiales y de respeto.

Pero como nada es para siempre, la empresa comenzó a evolucionar, se fusionó con otra empresa del mismo giro. Obviamente tanto la reducción de puestos como la integración de unas áreas con otras para optimizar costos no se hizo esperar.

Juan Pablo se mantuvo optimista ante cualquier cambio que se presentara, no pensaba que las cosas podrían salir mal. Su razonamiento parecía bastante lógico.

“Si te piden hacer algo y lo realizas cumpliendo los lineamientos o rebasando las expectativas, jamás tendrás a la gente reclamándote nada”.

En este movimiento de empleados y secciones, al talentoso Juan Pablo le tocó no sólo la suerte de no ser despedido, sino también la de un ascenso a Subdirector de Estrategias y Productos, un área de nueva creación en donde el equipo se conformaba de un director, un subdirector, un asistente para cada uno y cuatro personas que tenían nivel de asesores en los temas base.

Justo aquí empieza un acoso laboral de un cobarde hacia una muralla de paciencia. No estoy segura de que tan fuerte se sintió Juan Pablo, pero me queda claro que en esta época dudó. Dudó de su capacidad, de sus actos, de sus aciertos, incluso dudó más que cuando buscaba una carrera para estudiar, o cuando se decidió para formar una familia.

“Cuando una persona te descontrola de esta forma, no la olvidas, no la sacas de tu historia nunca. Puedes dejarla en el pasado pero te repito no la olvidas. Quizá porque secretamente te gustaría hacer algo que no pudiste... vengarte”

2.2. LA SUPERVIVENCIA EN LA CONVIVENCIA.

Después de nueve años de haber comenzado su camino en la empresa, después de una espera por un reconocimiento significativo a su esfuerzo, por fin Juan Pablo estaba feliz por el ascenso, tenía muchos proyectos en la cabeza y estaba seguro que le iría igual de bien o mejor que con su jefe anterior a pesar de que del nuevo individuo había escuchado recomendaciones que sonaban más bien a advertencias.

Los primeros días pasaron desapercibidos, todo parecía marchar en orden y el jefe no pasaba de ser una persona exigente, hasta cierto punto autoritario pero sólo eso. El primer signo de incomodidad fue cuando todos pretendían irse a las 7 u 8 de

la noche, llamó a uno por uno y les dijo que la hora de entrada era a las 8 en punto y la salida era hasta morir. El nuevo jefe tenía la idea de que en el trabajo debes forzosamente salir después de las 10:30 pm. Para demostrar tu interés en el puesto que ocupas.

Los horarios de salida si eran en serio, lo más temprano que alguno podía retirarse era a las 10 de la noche. Juan Pablo intento hacer cierta ocasión un comentario pero la respuesta realmente lo sorprendió.

—Mira Juan Pablo no vamos a tocar otra vez este tema, espero que quede claro que las personas que deciden trabajar conmigo es porque tienen la capacidad para hacerlo... a veces me haces pensar que tu futuro está en otro lado, tal vez en otro puesto... no deberías descartarlo porque ya me he dado cuenta de que tienes varios defectos que no te hacen un buen líder.

Juan Pablo sudó frío, la mandíbula le recordó que existe un tope entre los dientes cuando la apretó con tanta fuerza que creía haber tronado alguna muela. Respiró profundo. Guardó silencio, comenzó a guardar silencio de ahí en adelante, pero su silencio no era sumiso, su silencio era “maquiavélico”⁶

⁶**Maquievélico**, adj. Relativo al maquiavelismo.

Maquiavelismo: Sistema político conforme con los principios de Maquiavelo; se resume en este principio: *El fin justifica los medios*. Fuente. Enciclopédico Universo.

En ese momento decidió que se libraría de su jefe a como diera lugar, que no importarían los medios para lograrlo aún así tuviera que guardar silencio el tiempo que fuera necesario.

Por supuesto que empezó a entender los comentarios previos y entonces esperó que las cosas siguieran su curso. Se calmó, reflexionó, respiró profundo nuevamente, y en este momento todo indica que se resignó.

Se presentó la necesidad entonces de mejorar las herramientas que utilizaban para que se notara que la nueva área daba resultados. Juan Pablo trabajó muy duro en ese proyecto y con más de 14 horas diarias de trabajo no tardó en lograrlo. Cada vez que alcanzaba un éxito Sergio, su jefe, se encargaba de hacer más evidente su descontento con la situación.

Los comentarios hostiles se hicieron frecuentes, una vez al mes, una vez cada dos semanas, una vez a la semana dos veces a la semana. Sergio quería provocar la ira de Juan Pablo, pero para pelear se necesitan dos personas y Juan Pablo no estaba dispuesto a ser una de ellas.

—No tienes don de mando, eres bastante incompetente y déjame decirte lo que realmente sucede: en la tierra de ciegos el tuerto es rey y tú aquí eres el único que sabe de computadoras, así que te crees rey. Fíjate bien lo que acabo de decirte eee... “te crees rey”.

Nuevamente Juan Pablo guardó silencio, sintió como el estomago se le calentaba cada vez que escuchaba a Sergio pronunciar palabra. Sergio lo provocó esa y otras muchas veces pero Juan Pablo siempre guardaba silencio.

“Yo no voy a gastar mi intelecto en frases de venganza. Yo no arreglo las cosas de forma tan vulgar.”

Así es como realmente Juan Pablo veía las cosas, dejó que fuera Sergio el irrespetuoso, el grosero, el violento. Se sentó a analizar la conducta de su ahora enemigo, realmente le parecía increíble conocer y convivir con una persona como su jefe. No encontró una explicación a su juicio razonable, le pasaron mil cosas por la cabeza antes de concebir la posibilidad de los conceptos miedo y envidia.

“La víctima ideal...es descrita por la literatura como un individuo que cuenta con un cúmulo de virtudes profesionales y personales. Precisamente levantan ciertas envidias y son consideradas como amenazantes, ya sea porque son brillantes o atractivas.

FUENTE: Alejandra, Apiquian Guitart, *El acoso moral o psicológico en el trabajo: mobbing*. [en línea], Universidad Anáhuac, Dirección URL: <http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/mobbing.pdf>

Llegó el mes de marzo y en cada año los jefes califican el desempeño de sus subordinados, Sergio se ensañó notablemente con Juan Pablo, lo calificó como deficiente en todos los rubros. Esas calificaciones se reflejan en un bono que se les otorga a los empleados, ese año el de Juan Pablo sería muy pequeño.

El jefe de Sergio era el Licenciado Ávila, y casualmente éste sentía simpatía por Juan Pablo. Cuando vió los resultados de las calificaciones simplemente las cambió y le dijo a Juan Pablo que lo hacía porque él sabía de sus capacidades, que confiaba en su inteligencia, pero que Sergio era su amigo y lo debía apoyar ante todos los demás. Juan Pablo guardó el secreto y su bono al contrario de lo que pensó resultó muy generoso.

Fue un martes bastante fresco cuando Juan Pablo iba llegando a la oficina a las 8:05 de la mañana, se encontró a Sergio llamando a casa de uno de los asesores para recomendarle a la familia de éste que lo apoyaran a cumplir con su horario de llegada el cual era a las 8 en punto y no a las 8:10 como era su costumbre.

Esa mañana Sergio realmente sorprendió a sus colaboradores con tal acción, todo mundo sabía de su mal genio pero nadie cría que pudiera llegar tan lejos como para rebasar las paredes de la empresa, meterse en la vida personal de un empleado y recomendarle a su esposa que no fomentara la flojera de su marido. A la hora de comer el compañero reprendido no probó bocado, dijo sentir el estómago caliente por el coraje.

Sergio también tenía por diversión, así lo creía Juan Pablo, criticar y juzgar a las personas por su arreglo personal, comentarios como “¿No tienes quien te planche

bien la camisa?, ¿Tu esposa es muy fodonga o no sabe lavar la ropa?, Me parece que estas mal combinado, Deberías bajar de peso ya te ves mal” eran muy frecuentes en la oficina.

Francamente era sorprendente la conducta de éste hombre, sobre todo porque él no es precisamente guapo, ni joven y mucho menos elegante o extremadamente pulcro.

Otra forma de acosar a Juan Pablo era acompañarlo a comer todos los días, la intención era cerciorarse de que no se tomaría tiempo extra de descanso y que por supuesto no se desviara a asuntos personales en su hora de los alimentos. Durante dos años comía todo el equipo junto.

Un lunes por la mañana, 8:00 am en punto, Juan Pablo llegó a la oficina y Sergio lo llamó a su privado, le dijo que la entrada a partir de ese día sería a las 7:30 de la mañana y que por ningún motivo podía llegar tarde. Juan pablo lo dejó hablar y al final, por primera vez dijo:

—Hazle como quieras yo entro a las 8 y si lo deseas... córreme.

Esta vez fue Sergio el que no contestó una sola palabra. Juan Pablo se levantó de la silla, tomó el cuaderno que llevaba consigo y el cual había dejado sobre

el escritorio al momento de sentarse y se fue a su oficina hojeando el cuaderno y lamentando no haber podido contenerse. Pensó que ese mismo día lo echarían, pero no fue así, después de todo Sergio no tenía argumentos sólidos para sacarlo a la calle. El gestor de recursos humanos le preguntaría el motivo del despido y el tendría que contestar “Sólo por capricho mío”.

La exigencia por reportes sin sentido comenzaron a caerle a Juan Pablo todos los días y a todas horas. Además de hacer el consolidado de información para mandarlo a todo el personal debía hacer también otro reporte con la misma información pero diferente formato para que Sergio pudiera entenderlo, para que según él, Juan Pablo aprendiera a trabajar en una empresa como esa.

El re-trabajo era muy pesado y la intención de Sergio era más clara ahora, se trataba de desmotivar a Juan Pablo hasta deshacerse de él, hasta quitarse a ese oponente, a ese peligro inminente de encima. La presión era casi insoportable ya para todos. Algunos de los asesores fueron sustituidos varias veces por que ellos mismos renunciaban.

Cuando el departamento de Recursos Humanos cuestionó a Sergio sobre la continua rotación de personal en su plantilla, él sólo comentaba que los preparaba tan bien en su área que todos salían en busca de oportunidades más jugosas.

En el equipo no había mujeres no porque Sergio fuera misógino, sino porque él mismo decía que no podría obligar a una mujer a irse después de las doce de la noche. Sin embargo si era capaz de acosarlas sexualmente.

—Ayer mientras revisábamos las cifras, el puerco de tu jefe me dijo que tenía unas chichis muy bonitas e intentó tocarme una, me levanté enojadísima y me salí de la oficina, pero te juro que me daban ganas de matarlo al maldito.-le dijo una compañera de otra área a Juan Pablo.

—¿Y tú no le dijiste nada?- preguntó Juan Pablo.

—Intenté pero no pude, el me dijo “afuera hace mucho frío y yo puedo hacer que te quiten tu cobijita, créeme que hay muchos que la quisieran” y la verdad le advertí que si lo volvía a intentar no me iba a importar perder mi trabajo. Y en serio no me importaría eeee... si me trata de tocar de nuevo le meto una patada como para que no me olvide nunca.

Aún con estas cosas que sucedían día con día, Juan Pablo continuó con su plan de alejarse, de librarse de ese pequeño infierno y trabajó muy duro, se esmeró más que en puestos anteriores y hasta hizo brillar a la figura de Sergio. Todos hablaban maravillas del área y por consiguiente de su director.

Juan Pablo hizo todo lo que Sergio pidió, hizo más que eso y sobresalió, tenía el control del área, coordinaba perfectamente a las personas a su cargo. Hacía más de lo necesario. Se hizo indispensable. Por supuesto que no fue fácil.

Las agresiones continuaban, Sergio incluso decía que el sueldo de Juan Pablo era demasiado, que no lo merecía, que ni siquiera coordinaba bien al equipo y que si no estuviera él mismo al mando esa área sería una porquería.

Juan Pablo escuchaba pero no decía nunca nada. Así por fin las vacaciones llegaban pero las de Juan Pablo jamás fueron respetadas, Sergio se las cambiaba con un día de anticipación y le otorgaba los días que él quería.

Así el primer año Juan Pablo se perdió un festival de la escuela de sus hijos, tuvo que cancelar tres veces reservaciones en lugares turísticos, y obtuvo algunas riñas con su esposa por estas situaciones.

El siguiente año su experiencia le dijo que reservara días que no tuvieran ningún significado para Sergio y sólo así lograr salir los días que Juan Pablo realmente deseaba.

“Eso es lo malo de ser una persona tan indeseable, vives en una mentira, todos te dicen lo que quieres escuchar, pero nada es sincero... todos mentíamos, todos le dábamos el avión... yo lo hacía muchas veces para no golpearlo”

A pesar de todo esto, Juan Pablo nunca perdió la paciencia, nunca permitió que penetrara en su temple, que afectara su autoestima. Varias veces lo llevaba a las juntas con los directivos, sólo para aprovechar cualquier momento y hacerle una crítica fuerte en frente de todos ellos.

Jamás lo tomó por sorpresa, Juan Pablo estaba adelantado al pensamiento de Sergio por casi dos o tres días. Empezó a conocerlo y a torearle el comportamiento, las ofensas, las groserías.

“Siempre traté de ser más astuto que él y no fue fácil porque no siempre se está de humor para eso, no siempre se tiene el estómago para soportar los calentamientos que provocan los corajes y el estrés.”

Después de un sin fin de sin sabores, un ofrecimiento en otra área le cayó como anillo al dedo justo dos años después de entrar a trabajar al lado de su agresor. Juan Pablo no comentó nada en la oficina y estuvo asistiendo a las entrevistas. Obviamente consiguió el puesto, un puesto que además implicaba un ascenso y por lo tanto un aumento de sueldo, no tan significativo pero al fin y al cabo aumento.

Así de fácil un día, Juan Pablo se pone uno de los mejores trajes que tenía, se dibuja una sonrisa y se presenta en la oficina de Sergio, le comunica que se va del área porque tal vez él tenga razón con sus comentarios acerca de su desempeño y sea necesario buscar en otro ámbito una superación más contundente.

Sergio por supuesto estaba feliz porque por fin se iba la persona que podría robarle el empleo, sin embargo no le gustó para nada la frescura de Juan Pablo al comunicarle la noticia. Su martirio comenzó el primer día que Juan Pablo no se presentó.

Las llamadas de todas las áreas comenzaron a invadir la oficina exigiendo la información puntual que siempre enviaba Juan Pablo. No sólo el trabajo se retrasó sino que se hizo mal. La semana uno fue un infierno, en una empresa que se vive de cifras... fue un verdadero infierno.

Las quejas no paraban, todo era un caos, nadie sabía hacer los procesos porque eran muy complicados y toda la información debía ser depurada pero nadie estaba capacitado para hacerlo. Los directivos se quejaron y Sergio pasó a darse a conocer como un inútil. Al parecer Juan Pablo preparó el área de manera tal que con su ausencia, se le abriera la puerta a una oleada de errores. Juan Pablo disfrutó mucho esta época y aún se le escapa una sonrisa al recordarlo.

Sergio jamás dio la cara, mandó a un asesor a buscar a Juan Pablo y solicitarle su ayuda. Juan Pablo en la primer oportunidad que tuvo le dijo a Sergio que estaba sorprendido que lo buscaran porque él se consideraba un incompetente como siempre se lo había hecho ver y pues las cosas debería ir realmente mal como para acudir a él con ese aire de desesperación, luego de dos minutos de incómodo silencio, Juan Pablo se rió, y le dijo a Sergio:

—Sólo bromeo... y lo disfruto mucho.

Aún así, Juan Pablo no salió por la puerta de atrás de esa oficina. Disfrutó del momento de su partida profundamente, Sergio no tuvo cara para pedirle que no se fuera y Juan Pablo no lo hubiera aceptado.

Hoy en día se encuentran en los pasillos de la empresa y se saludan como si se tuvieran aprecio. La verdad es otra, Juan Pablo lo desprecia y le tiene lástima, pero jamás será grosero con él, no porque lo aprecie o le tenga algún tipo de consideración sino porque no le conviene enemistarse con personajes que cuentan con amistades tan influyentes en la empresa.

La ruleta de la vida da muchas vueltas, a veces estas arriba y a veces estas abajo. Juan Pablo espera que Sergio un día se vuelva a topar con él en el ámbito laboral, pero está seguro de que esta vez quien estará arriba será él.

Convivir con el enemigo es posible, difícil y desgastante, sobre todo porque no siempre tienes un final feliz. Juan Pablo no considera haber tramado y conseguido una venganza. Juan Pablo sólo habla de la justicia y del propio peso de las cosas, de las acciones, de las personas.

La edad de la víctima, su condición social y su género es totalmente indistinta para la violencia psicológica en el trabajo... Amanda no es una mujer madura, no tiene hijos, no es un hombre en crecimiento profesional. Ella es joven y también es víctima. En el siguiente capítulo les ofrezco una historia más, una historia diferente, una historia de impotencia.

CAPÍTULO 3. SEÑOR DIRECTOR.... SEÑOR TRAICION

—Muchos son los andantes —dijo Sancho.

—Muchos —respondió Don Quijote-; pero pocos los que merecen nombre de caballeros.

Miguel de Cervantes Saavedra.

Las ganas de salir adelante nos hacen seres mucho más pacientes, si somos jóvenes y si no lo somos también, aguantamos sueldos bajos, horas y horas de trabajo, distancias enormes entre la oficina y el hogar, reducción del tiempo con la familia, sacrificios que la mayoría cumple acostumbrados a que la vida es así... porque en verdad la vida es así.

Pero cuando los sacrificios van más allá, cuando se tiene que soportar la indiferencia, la traición, la conveniencia de los jefes por encima de nuestro bienestar, entonces ¿Por qué nosotros aguantamos tanto?, ¿Acaso es miedo al desempleo?, ¿Miedo a perder el camino recorrido?, ¿Miedo a la exposición pública?, ¿Miedo a buscar trabajo nuevamente?, ¿Miedo a acrecentar nuestras necesidades financieras?, ¿Miedo a ser despedidos sin obtener nada a cambio?

Es difícil tener una respuesta rápida o acertada, cada persona puede tener sentimientos u opiniones diferentes según su historia de vida, lo cierto es que en el caso de Amanda el miedo sí juega un papel importante y fue una de las razones por las cuales

aguantó la presión, la violencia y es que “el miedo se siente instintivamente, pero a qué tenerle miedo... eso se aprende”⁷

Amanda tiene una teoría, ella piensa que se puede soportar casi todo porque además de lo mencionado, la recompensa a la resistencia puede ser muy prometedora y no quiere dejarla pasar, el problema es que en realidad no sabe cuándo llegará esa recompensa.

3.1 AMANDA

Amanda tiene 28 años, es joven, trabajadora, inteligente, madura, perfeccionista, crítica, ingenua, enojona y a veces, según sus propias palabras hasta insegura.

Es morena de ojos muy pequeños, de labios medianos, de mejillas grandes y de sueños enormes.

Amanda nació en la Ciudad de México en julio de 1981. Tiene dos hermanos mayores que son sus

Sobreprotección.

“Tal como su nombre lo indica es una protección excesiva. El que sobreprotege cree que el sobreprotegido no puede con el problema y trata de evitar que sufra, sin querer puede lastimar su autoestima”

FUENTE: Dra. Lourdes Flores. Psicóloga y Terapeuta.

⁷ SUÁREZ, Isabel Dra. Psicóloga y terapeuta clínica. Entrevista realizada el 9 de enero de 2010.

“cuates”; una mamá, su mejor amiga y un papá; su ejemplo en el camino de la nobleza. Su familia es tradicionalista y su educación “a la antigüita”

Su niñez fue muy alegre, jugaba con sus hermanos y aprendió muchas cosas con ellos, por ser la más pequeña todos en casa la consentían... aun lo hacen, de una forma

Dependencia Psicológica

“Las personas dependientes se acoplan rápidamente a aquellas figuras que les despiertan la sensación de seguridad y protección. El miedo a perder el soporte psicológico y a no sentirse protegidas hace que se entreguen irracionalmente.”

FUENTE: Walter, Riso. *Los límites del amor hasta donde amarte sin renunciar a lo que soy*. Colombia 2006. ED. NORMA, p. 51.

distinta, porque ahora ella ya no es una niña.

Ser consentida no implica de ninguna manera no tener necesidades económicas y Amanda lo sabe perfectamente. Sus padres trabajaron para darle la herencia más importante que un padre da a un hijo, los estudios, la cultura.

La madre de Amanda es el eje de la casa, un ejemplo de madre trabajadora,

dedicada, ahorradora, sacrificada, y a veces, porque eso siempre será su debilidad, sobre protectora. Las madres como ella aman profunda y hasta perjudicialmente a sus hijos. Tiene también defectos pero Amanda no los ve y no quiere hacerlo.

Amanda se declara dependiente del amor que tiene a su familia en general, su madre le enseñó con el ejemplo a siempre ver y ayudar a todos, a anteponer las necesidades de los seres queridos antes de las propias, a vivir para todos menos para uno mismo. Amanda lucha día con día contra este sentimiento aprendido, no quiere

abandonarse a sí misma, a veces por algunos momentos lo logra, sin embargo continuamente cae.

Su “mamita”, como ella la llama, ahora es una mujer de más de 60 años de edad, a pesar de sus cuidados personales, el tiempo comienza a cobrar cuentas de salud, es lenta en su caminar, su vista está cansada y no es la misma de hace 40 años, está enferma de diabetes, lo más conservado que tiene es su cutis, su memoria y lo único intacto es el amor por sus hijos.

Amanda creció en una burbuja⁸ creada por todos a su alrededor hasta los 17 años, creía que la maldad existía muy lejos porque de sus seres queridos, los que realmente le importaban, solo tenía cariño, no conocía la envidia porque no la había sentido y por supuesto no tenía idea de lo que es la violencia psicológica porque no la había vivido.

Sus hermanos mayores son profesionistas, el más grande es actuario y el que le sigue es contador. Siguiendo ese ejemplo y la continua recomendación de la familia, Amanda decidió estudiar una carrera y fue así que se preparó muy duro para presentar su examen de ingreso a la Universidad Nacional Autónoma de México. Hasta ese momento, éste era el reto más importante para ella, sobre todo por la responsabilidad que sentía para con sus padres.

Como ya mencioné, Amanda era una niña consentida, sin lujos porque su familia pertenecía a la clase media, pero jamás sintió que le faltara nada. Su madre que es una profesora se encargó de conseguirle una beca en un colegio particular para que estudiara

⁸ BURBUJA. Habitáculo hermético y aislado del exterior. Utilizado en sentido figurado.

la primaria. Sin embargo la familia se sacrificó un poco más y pudieron pagarle también la secundaria y la preparatoria particulares.

Amanda pasó el examen de admisión en la UNAM y se sintió feliz y muy orgullosa de sí misma y entonces todo comenzó a cambiar. Conoció a mucha gente, gente diferente, abrió los ojos, entendió el concepto de la pluralidad de ideas, de la tolerancia, se comparó con todos a su alrededor y reconoció que era afortunada y sintió un deseo inmenso de ser así toda la vida.

Su primer amor lo conoció a los 15 años, pensó que era su príncipe azul y después de 5 años llegó a pensar que era un gran sapo. Así terminó con su primera relación y fue al mundo a conocer más príncipes. Salió con varios prospectos que resultaron sapos más grandes y diferentes pero al fin y al cabo sapos.

Y como ella misma lo dice, volvió a encontrarse con el viejo sapo y volvió a verlo como príncipe pero en otra etapa de su vida, una etapa en la que ella ya no era una princesa y en la que él se convirtió en un hombre maduro. Amanda piensa que realmente son el uno para el otro y que el universo, la suerte, la vida o Dios los mandó a comprobarlo durante esos tres años y medio que estuvieron separados. Se reconocieron, se reconciliaron y se reencontraron durante dos años más y se casaron para crear juntos su reino.

Ahora Amanda tiene su propia sociedad, su familia y no ha sido fácil para ella salir adelante. Gonzalo, su pareja es abogado, un hombre de muy nobles sentimientos, e igual que ella de educación también tradicionalista.

A Gonzalo le ha costado mucho trabajo aceptar, entender y acostumbrarse a que Amanda tiene una vida propia, una vida profesional. A la propia Amanda le ha sido difícil entender que Gonzalo no es de su propiedad, que son dos personas diferentes pero juntas y a los dos les ha costado mucho trabajo estar casados. Sin embargo y a pesar de lo chistoso que puede resultar, ellos mismos aseguran que la aventura del matrimonio sólo la vivirían entre ellos mismos y no se imaginan con otra persona diferente.

Amanda y Gonzalo se aman, se respetan, tratan de entenderse, tienen un plan de vida en común, comparten sus sueños, desean cosas similares después de un año de casados son justamente estas razones las que los mantienen juntos. Las diferencias entre ellos son inmensas pero las similitudes aunque son menos, son más importantes.

En la vida profesional Amanda se siente a gusto con lo que ha logrado, estudio ciencias de la comunicación y después de 5 largos años de haber concluido el plan de estudios, con mucho esfuerzo, y la guía de una excelente profesora que se cruzó en su camino se tituló.

En sus inicios como pasante probó suerte en varios lugares desde casas productoras hasta radiodifusoras, pero no encontraba un puesto de planta. Luego de la búsqueda de un empleo que le ofreciera una estabilidad económica por fin lo encontró hace 3 años en una empresa bancaria.

Amanda ha sobresalido por su preparación académica, a pesar de que la gente que la rodea le cuestiona la relación de su carrera con su empleo, ella está convencida que es justamente el ser comunicóloga lo que la ha hecho sobresalir.

Su primer puesto en el banco fue de cajera y lo aceptó porque la desesperación por empezar a producir la tenía en una especie de depresión que le generaba mal humor la mayor parte del día. Su necesidad por ayudar a aminorar los gastos de la casa la presionaba. Amanda se llegó a sentir inútil, sus empleos anteriores habían sido de corto plazo y a sus 25 años no tenía nada.

Contrario de lo que la misma Amanda pensó, el empleo como cajera le sentó muy bien, la paga no era mucha pero las prestaciones de la empresa son de verdad difíciles de igualar. El servicio médico particular la tenía contentísima, los préstamos a los empleados con tasas de interés preferenciales eran muy atractivos y por supuesto no tenía que gastar en ropa porque le proporcionaron el uniforme.

Así pasaron los primeros once meses, Amanda feliz por la estabilidad, y sus jefes satisfechos con su desempeño, los clientes siempre tenían un buen comentario acerca del servicio que Amanda brindaba, y su personalidad sobresalió repito, gracias a su preparación académica.

Antes de cumplir un año en el puesto Amanda recibió el primer ascenso significativo. Fue entrevistada por la directora del área de Promoción del Negocio para el puesto de asistente personal y esa misma tarde le confirmaron el cambio.

Necesidad de Reconocimiento

“Las personas inseguras son las que necesitan una mejora en su autoestima y por eso buscan siempre tener un reconocimiento público a su esfuerzo”

FUENTE: Dra. Isabel Suarez, Psicóloga y Terapeuta.

Tal vez fue en esta etapa en la que Amanda se sentía más a gusto con su trabajo. Su jefa era una persona enérgica y humanitaria a la vez, no escuchaba con el oído derecho por lo que levantaba la voz a tal grado que las personas la creían una gruñona, sin embargo su equipo de trabajo la apreciaba por el trato que les brindaba.

El ambiente laboral era bueno, la convivencia se daba sin esfuerzos extras y al parecer todos trabajaban contentos, todos disponían de una tarde libre al mes, así después de las 2 podían disfrutar de compromisos que no tenían nada que ver con el trabajo, la mayoría esperaba ese día para pasarlo con la familia.

Igualmente ocurría con los cumpleaños, el afortunado sólo tenía que asistir para a enviar la información matutina, a esperar que se le comprara un pastel y después de las 2 de la tarde podía desaparecer sin ser juzgado.

Eran épocas en las que todo el equipo trabajaba para vivir, ahora parece extraño pero en tan sólo un año la mayoría incluida Amanda sólo viven para trabajar.

Los meses pasaron como agua, Amanda preparaba entonces su boda con Gonzalo, estaba muy entusiasmada y el tema la tenía distraída la mayor parte del día, tanto que cuando su jefa le comunicó que los directivos estaban a punto de hacer cambios en la oficina, ella no le dio la menor importancia.

Así, dos meses antes de su matrimonio la jefa comenzó a despedirse del personal del área y a comunicarles que le habían propuesto un ascenso que por supuesto no podía despreciar, que los llevaría a todos en el corazón y que esperaba algún día volver a trabajar juntos.

Llegó entonces el momento del cambio. Bernardo el nuevo director del área llegó a la oficina justo el día del cumpleaños de Amanda.

3.2 EL INGENIOSO SEÑOR TRAICION.

En la oficina tenían como costumbre que, el festejado disfrutara de la tarde libre el día de su cumpleaños, todos lo habían hecho y Amanda creía que ella no era la excepción.

—Bernardo, hoy es mi cumpleaños y me gustaría saber si puedo salir un poco más temprano para poder festejar el día con mi familia- dijo Amanda.

—No tengo inconveniente Amanda, de hecho te puedes ir una hora antes, a las seis o siete si ya terminaste los pendientes- contestó Bernardo.

Amanda se quedó perpleja, pensó que tal vez Bernardo estaba bromeando pero no fue así, ese día las labores se realizaron normalmente y esto dejó muy claro que la costumbre de tener una tarde libre al mes estaba totalmente finiquitada. Todos lo entendieron perfectamente sin decir una sola palabra y se sembró una pequeña basurita en el ánimo general.

Cuando Bernardo llegó a la oficina, parecía que nadie tenía idea de cómo tratarlo y es que a diferencia de lo que normalmente sucede, Bernardo no realizó ninguna junta para conocer a todo el equipo. Los fue conociendo según fueron surgiendo las necesidades de entablar comunicación con ellos. El grupo se acercaba a preguntarle a Amanda como debían tratarlo pero ella estaba igual de confundida que el resto de los demás.

Bernardo ignoró el mayor tiempo posible a Amanda y esta reacción al parecer era normal, Amanda había sido la asistente personal de la jefa anterior y obviamente él la veía como la espía número uno, como los ojos que dejó la antigua directora para poder enterarse de cómo avanzaba la oficina sin su presencia.

Al menos esta fue la explicación que Amanda se auto proporcionó y la verdad su matrimonio no la dejaba preocuparse mucho por estas cuestiones. Decidió que se ganaría la confianza de jefe y que como casi siempre, todo en la oficina le saldría muy bien.

Bernardo es un hombre explosivo, visceral, imprudente y tiene el tono de voz fuerte y le gusta hablar directo sin importar el volumen en que lo haga. Es un hombre de estatura media, de tez blanca, tiene 41 años, una esposa y dos hijos. No le gustan los rodeos, y siempre quiere tener la razón.

Al cumplir casi un mes de su estancia en la oficina, Bernardo estaba muy molesto porque su equipo no contestaba las líneas telefónicas cuando él llamaba así que le ordenó a Amanda subir el volumen de los aparatos telefónicos para que no hubiera pretexto de no atender.

Cinco conductas que pueden llegar a causarle daño a una persona:

1. Limitar la comunicación, para reducir las posibilidades y habilidades de comunicación de la víctima
2. Limitar el contacto social, para evitar que la víctima socialice.
3. Desprestigiar a la víctima ante sus compañeros para desacreditar la imagen personal o laboral.
4. Desprestigiar su capacidad laboral y profesional.

FUENTE: Leymann en Franco Espejel, Martha. *Análisis jurídico del fenómeno social laboral para establecer tipicidad del acto delictivo y su penalidad*. México. Febrero 2009. Red de Investigadores parlamentarios [en línea], Dirección URL: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/redipal_inve.htm [consulta: 10 de octubre de 2009].

Amanda cumplió la orden como siempre y entonces todos sus compañeros se molestaron y le pidieron una explicación, a lo que Amanda contestó que era sólo una orden del jefe.

Esa misma tarde el quipo se reunió en la oficina de Bernardo y le preguntaron si él había dado la orden del volumen en los teléfonos, Berna contestó que no. Amanda lo escuchó todo y no dijo nada, solo sintió coraje y vergüenza. Esta fue la primera vez que la agredió pública y emocionalmente. Amanda no estaba acostumbrada a éstos actos de cobardía.

Por fin llegó el día de la boda de Amanda, ella había reservado con mucho esfuerzo un par de boletos para su jefe en la fiesta. Él prometió asistir puntual a la ceremonia, sin embargo, una hora antes de la misa, Berna la llamó para cancelar porque tenía un compromiso de último momento que no podía dejar de atender y le

envió un “detallito” como regalo de bodas. Amanda trató de no darle importancia a lo

sucedido y simplemente se relajó, se fue de luna de miel y no vio a Bernardo durante dos semanas.

Parece increíble pero grosería tras grosería, al autoestima de Amanda comenzó a decaer, era la primera vez que se sentía desencajada e incómoda con Bernardo, era la primera vez que sus capacidades y su ritmo de trabajo parecían insuficientes para la figura del jefe.

Amanda y Gonzalo regresaron de luna de miel y ambos volvieron a sus trabajos, ella entró a la oficina con ánimos nuevos, con ganas de salir a delante y de establecerse mejor en otro puesto para incrementar los ingresos de su nuevo hogar.

Una llamada de Miriam, su gestora de recursos humanos la recibió con lo que parecía una buena noticia:

—Amanda fíjate que Liliana tu ex jefa solicita te traspasemos al área donde esta ella con el puesto de su asistente- dijo Miriam.

—Muchas gracias Miriam, la verdad si me gustaría, tú dime que debo hacer y cuando tengo que cambiarme.- contesto Amanda.

—Déjame afinar los detalles para decirte bien las condiciones del cambio, lo reviso con tu jefe y listo nena, vemos lo de la fecha.

Dos días después Miriam le dijo a Amanda que no le habían autorizado a su ex jefa el cambio, que tenían que esperar un par de meses más. Esa misma semana tres personas del grupo de trabajo fueron liquidadas y se abrió la oportunidad de ocupar un puesto de mejor nivel, Amanda levanto la mano para ser tomada en cuenta y consiguió la promoción.

Al ascenso fue autorizado por Bernardo y llamó a Amanda a la oficina para hacerle saber que gracias a una decisión de él, ella podía disfrutar ahora de un mejor puesto, y le mencionó con cierta insistencia que ella tenía que estar muy comprometida con el puesto y a dar los mejores resultados.

Todo parecía transparente hasta que su ex jefa la llamó para saber porque no había aceptado el puesto.

—Amanda, No llegaste a la entrevista y Bernardo me dijo que no estabas interesada y me quede preocupada porque yo te prometí que te buscaría algo mejor en mi área, la verdad ahora no entiendo porque no quisiste moverte.

—Yo no dije que no estaba interesada, a mi me dijeron otra cosa. Hoy lo que sucede es que liquidaron al personal de cotizaciones y como pensé que no te habían autorizado llevarte a nadie contigo pues pedí una oportunidad que la gente de recursos humanos me dio, pero Bernardo dice que me lo dieron sólo porque él lo autorizó.

Amanda sintió rabia, independientemente de la diferencia de oportunidades que se le presentaron.

“Bernardo no tenía autorización para llamar en mi nombre y negarse a cualquier ascenso. Es algo que creo que no está escrito en ningún reglamento de la empresa, pero se trata simplemente del actuar ético de cualquier persona.”

Al cabo de dos meses todo parecía en el olvido, Amanda comenzó a realizar reportes y análisis los cuales, a petición del jefe, somete a varias revisiones con sus compañeros para evitar errores, sin embargo, nunca es suficiente, Bernardo corrige todos sin excepción.

Si algún día algún ejecutivo al que se le proporciona el servicio o la información se queja del área, Bernardo jamás pregunta que sucedió, no investiga el origen del descontento, llega directo a gritar, siempre apoya a todos los ejecutivos externos pero nunca a su equipo. Comenzó un pequeño infierno, en las juntas parece estar en contra de su personal, los regaña en frente de todo el mundo sin tener la seguridad de que las acusaciones sean ciertas. No pregunta porque con sus acciones muestra a los demás que él es el jefe y que sus resoluciones no se cuestionan.

En este ambiente que comenzaba a ponerse espeso, Amanda y Gonzalo se embarazaron, desafortunadamente se trató de un embarazo de alto riesgo desde el principio. Bernardo no se mostro muy feliz con la noticia pero parecía que lo había terminado de digerir cuando el país sufrió la llegada de una nueva pandemia llamada influenza porcina AH1N1, enfermedad que podía ser mortal.

Embarazadas no asistir a trabajar.

“Con base nuevamente en el Artículo 166 y 167 de la Ley Federal del Trabajo, siguiendo además las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en esta materia y en tanto prevalezca -aquí no solamente es para estos próximos tres días--, en tanto prevalezca la fase 5 de la Organización Mundial de la Salud, es que las mujeres trabajadoras, en periodo de gestación, es decir, embarazadas, o en periodo de lactancia, deben ser excusadas de prestar sus servicios en empresas o establecimientos, sin afectar, por ello, su salario, prestaciones o derechos.”

FUENTE: *Conferencia de Prensa presidida por el Secretario de Trabajo, Javier Lozano Alarcón.* México. 4 de Mayo 2009. Secretaría de Salud [en línea], Dirección URL: http://portal.salud.gob.mx/contenidos/noticias/influenza/conferencias/conferencia_prensa_20090504_ves_04.html [consulta: 15-12-2009].

En todas las empresas del país se les indicó a las mujeres embarazadas no asistir durante dos semanas a la oficina y Amanda no fue la excepción, cumplió la indicación, sin embargo en casa el sentimiento de irresponsabilidad no la dejaba en paz.

Amanda sentía que era exagerado el faltar al trabajo por un virus que no tenía cerca pero obedeció sobre todo por la vida de su bebé. Al terminar el periodo indicado por las autoridades, ella volvió a la oficina y al saludar a Bernardo, éste le pregunto cómo resolverían los días de ausencia.

Amanda no entendió el cuestionamiento, pero Berna se lo aclaró.

—*Dime como le vamos a hacer, ¿te tomaremos estos días a cuenta de tus vacaciones o como lo arreglamos, te quedas horas extra o que has pensado?*- dijo Bernardo.

—Yo solo quiero aclarar que no pedí que me mandaran a casa por la influenza, y que si ya decidiste que tengo que pagar los días pues entonces no tomare mi siguiente periodo de vacaciones.- contesto Amanda y así fue.

La incomodidad y el malestar se acrecentaron, Amanda comenzó a trabajar con disgusto por ser forzada a comprometer sus vacaciones y debido a que estaba sensible por el cambio hormonal, cada día le costaba más trabajo controlar sus pensamientos respecto a Bernardo.

Nadie en la oficina menciono el tema, ninguna persona se atrevió a decir una palabra en el área de recursos humanos. Amanda pensó que Berna la tenía bien controlada por que él sabía perfectamente cuáles eran sus necesidades económicas actuales y sobre todo futuras y que por nada del mundo comprometería su trabajo.

No hubo consideraciones especiales para Amanda, tres semanas más de presión, de horarios prolongados, de disgustos hasta que no pudo más y también comenzó a tener complicaciones con el Bebé.

El Codependiente

“Aquél que ha permitido que el comportamiento de otra persona le afecte y que está obsesionado por controlar dicho comportamiento”

FUENTE: Beattie, Melody en Walter, Riso. *Los límites del amor hasta donde amarte sin renunciar a lo que soy*. Colombia 2006. ED. NORMA, p. 88.

Amanda y Gonzalo perdieron su primer hijo, la ginecóloga le dijo a Amanda que el bebé no se había formado correctamente y que por esta razón había dejado de crecer desde la semana número ocho.

Sin embargo Amanda sabe que no estuvo tranquila un solo momento durante el embarazo. Al perder al bebé, tuvo que volver a ausentarse de la oficina por otra semana.

Al regresar a la oficina, Berna decidió ignorarla en la medida de lo posible y Amanda volvió a sentir depresión, pasó de ser una chica reconocida por su trabajo en una chica con problemas difíciles de resolver. Problemas causados por el acoso psicológico de su jefe, por la pérdida de su bebé y por su falta de valor para cambiar su situación.

Hoy en día el ambiente pesado continúa invadiendo el lugar de trabajo, la presión psicológica sigue, los malos modos, los regaños injustificados, los horarios excesivos, los permisos restringidos y Amanda. Amanda también sigue.

Quien conoce la historia se pregunta porque Amanda no sale de ese trabajo. Ella contesta que la recompensa puede ser muy prometedora. Más allá del miedo a perder el empleo (que sí lo tiene) y sus

El estrés y el aborto natural

“La tensión nerviosa podría estar vinculada a los abortos naturales según un nuevo estudio de científicos alemanes.

Un equipo encabezado por la doctora Petra Arck siguió el proceso de 864 mujeres embarazadas... las 55 que perdieron a sus bebés se sentían más estresadas que aquellas que no”

FUENTE: Terra Mujer Salud. *Vinculan el estrés al aborto natural*. [en línea], Dirección URL: <http://www.terra.com.mx/articulo.aspx?articuloid=147133> [consulta: 10-01-2010].

no tan malos ingresos, no se va porque está aprendiendo no solo la operativa del puesto, sino la de su jefe. Aprende a lidiar con la presión, con la traición, con el autoritarismo, con el egoísmo, con la inseguridad.

No es nada fácil vivir con el acoso laboral o con el desempleo. Los dos destruyen, causan depresión, angustia, miedo, pero con el desempleo no se come y con el acoso laboral sí.

Es cruel la forma en la que las víctimas ven su situación. Hace falta valor para denunciar un abuso laboral y más aún demostrar con hechos que sucede, que día a día es más frecuente y real. Los victimarios son fríos y egoístas, buscan el beneficio personal, sea como sea que éste se traduzca.

Amanda espera paciente la oportunidad de librarse de Bernardo pero sabe que faltan bastantes días como para adivinar quién se cansara primero. En estos días taurinos... Él de embestir y ella de torear.

Amanda tiene muy claro que no va a dejar el empleo, tan claro que una respuesta, una salida, una alternativa, algo que le dé una esperanza de que las cosas pueden cambiar ahí mismo donde se encuentra es justamente lo que ella busca. Pero lo mejor de todo es que esa salida, esas posibilidades de mejora en el ambiente de trabajo si existen.

Todas las víctimas de acoso laboral, de violencia psicológica en el trabajo pueden entonces tomar un respiro... Las agresiones se pueden evitar, neutralizar, disminuir e ignorar, a veces sólo se necesita saber los cómo y escoger el mejor.

CAPÍTULO 4. LAS ALTERNATIVAS PARA UN RESPIRO.

“Cada cual se tasa libremente en alto o bajo precio,
y nadie vale sino lo que se hace valer; tásate, pues,
como libre o como esclavo: esto depende de ti.”

Epícteto

Cuando la vida en el trabajo es un infierno, cuando el miedo se apodera del estomago tan sólo unos minutos antes de llegar a la oficina, cuando el ambiente laboral nos castiga, y peor aún cuando igual que el elefante de circo, se está encadenado y se cree que NO SE PUEDE soltar, surge la pregunta, ¿qué puedo hacer?.

En el trabajo “la violencia se manifiesta muchas veces en actos sutiles y casi imperceptibles”⁹. Hablar de una solución no es sencillo sobre todo porque deseáramos que absolutamente todos los acosadores y violentos recibieran su merecido y ésta no es una situación tan factible.

Éste último capítulo ofrece algunas alternativas que se pueden tomar para salir de la pesadilla. Encontramos aquí una propuesta de solución al problema.

⁹ ROMERO Gudiño, Juan Manuel. *Violencia, espiritualidad y sociedad*. Tesis de licenciatura en sociología. FCPYS. UNAM México. 1990.

4.1 ABRIR LOS OJOS

Parecería que las personas se acostumbran tanto a su violencia psicológica que se piensa que se vive de forma normal, que todas las personas pasan por las mismas situaciones y que se está inmerso en una adicción. Entonces una adicción necesita una rehabilitación.

La rehabilitación lleva un proceso, y el primer paso es reconocer que se tiene un problema, lo más importante es, querer, desear, estar convencido de que se quiere librar de él. Se necesita estar motivado y “Decimos que una persona está motivada cuando quiere cambiar su estado actual por otro”¹⁰

El vivir ésta situación y no haber salido de ella en mucho tiempo no quiere decir que no se pueda llevar a cabo un “rescate”¹¹ a sí mismo. El haber estado encadenados desde hace tiempo crea un sentimiento de inseguridad en la víctima, llega un momento en el que realmente cree que todo está bien tal como es, que el que siempre comente errores es uno mismo.

No es así. Es básico reconocer que se está atado, que la rutina de ninguna manera ha sido, es y será sinónimo del maltrato. Una vez logrado este paso, lo inmediato es

¹⁰ MARTÍNEZ Velasco de, Alberto y Abraham Nosnik, *Comunicación Organizacional Práctica: Manual Gerencial*, México, Trillas, 1999, reimpresión, p. 72.

¹¹ **RESCATAR**: Liberar de un peligro, daño, trabajo, molestia, opresión, etc., Definición obtenida del Diccionario de la Real Academia Española Online, 7 de noviembre de 2009, Dirección URL: <http://buscon.rae.es/drae/>

examinar la situación y buscar la mejor alternativa posible. Tasémonos, pues, en alto precio.

La víctima debe estar consciente de las acciones que va a tomar y sobre todo de las consecuencias que dichas acciones traerán consigo. A veces no se está dispuesto a sobrellevar todos los inconvenientes que se pueden generar en este camino. El recorrido para salir del acoso, del maltrato, de la violencia, es difícil.

4.2 MENÚ DE OPCIONES... LA RESPUESTA.

Cuando una persona está en peligro, el primer deseo es huir y la naturaleza nos

¿Qué es la emoción?

“Cualquier agitación o trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado”

FUENTE: Oxford English Dictionary, “Definición emoción”, en Daniel Goleman, *La inteligencia emocional*, México, Zeta Bolsillo, Septiembre 2009, primera edición, p.331.

prepara para dicha tarea, “la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas y así resulta más fácil”¹², sin embargo no se puede realizar una huída de este

¹² GOLEMAN, Daniel. *La inteligencia emocional*, México, Zeta Bolsillo, Septiembre 2009, primera edición, p. 25.

tipo en el trabajo, a pesar de que se desee, los protocolos obligan a solicitar una renuncia, de manera que, cuando se sale de la empresa, normalmente la sangre ya continuó su camino por el resto del cuerpo y las piernas se tranquilizaron.

Pero esto no deja de ser una huída, la alternativa más fácil y común para librarse de la violencia psicológica. Sin reclamos, ni exigencias de ningún tipo, solo el deseo de no volver jamás.

La siguiente alternativa para librarse de la violencia psicológica y el acoso laboral, sería la vía legal. Desafortunadamente no hay una norma jurídica o ley que otorgue un castigo (de la magnitud deseada por la víctima) a la persona que ejerza la violencia psicológica, el acoso laboral.

El agredido queda imposibilitado para apelar por justicia ya que “Nullum crimen sine lege”, es decir, no hay crimen si no hay ley. Con base en el artículo 132, fracción 6 o el 51 fracción 2, de la Ley Federal del Trabajo lo único que se podría acreditar ya sea en caso de ser despedido injustificadamente o de que el trabajador solicite una rescisión laboral es que la causa no es imputable a la víctima y también una indemnización muy pequeña. Tenemos una laguna en este tema, hace falta un apartado o capítulo entero en esta misma ley que elimine el problema de la violencia laboral si tener que perder el empleo...”¹³

A todas estas desavenencias le tenemos que sumar el hecho de que las agresiones que se sufren en la violencia psicológica, el acoso laboral son muy difíciles de demostrar. No hay moretones, heridas físicas, no hay huellas palpables.

¹³ VAZQUEZ Martínez, Alejandro. Abogado, entrevista realizada el 7 de noviembre de 2009. Ced. Prof. 4703804.

Finalmente, la alternativa más viable, razonable, realizable y factible sería el contraataque sin violencia, usando como única arma el adecuado manejo de nuestras emociones.

Ley Federal del Trabajo

De las indemnizaciones:

Art. 51 frac. 2: Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos.

De las obligaciones de los trabajadores y patronos:

Art. 132 frac. 6: Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose del maltrato de palabra o de obra.

FUENTE: Ley Federal del Trabajo.

Las emociones que sentimos ante un hecho en general son las que nos motivan a reaccionar de una u otra forma. Los seres humanos somos seres complejos que actuamos por una combinación de pensamientos, sentimientos, emociones e instintos. Podemos decir entonces que con un control y manejo de estos elementos, de este medio de comunicación no verbal que son las emociones, podríamos obtener la respuesta deseada en los objetivos que nos propongamos.

Necesitamos entonces desarrollar La Inteligencia Emocional, que no es otra cosa que “la habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y manejar las emociones”¹⁴. Autores como Pablo Fernández Berrocal y Natalia Ramos Díaz aseguran que las emociones bien manejadas facilitan la interacción social.

Si bien las emociones nos “facilitan” la interacción, no nos la garantizan ya que debemos tomar en cuenta que todas las personas reaccionan de distinta manera ante una misma emoción.

La Respuesta Emocional.

“Las emociones son reacciones complejas en las que se ven mezcladas tanto la mente como el cuerpo. La respuesta emocional de este modo incluye tres tipos de respuestas: un estado mental subjetivo (por ejemplo me siento bien o mal), un impulso a actuar que puede expresarse o no de forma abierta (por ejemplo, aproximación, evitación, llanto), y cambios corporales o respuestas de tipo fisiológico (por ejemplo, sudoración, ritmo cardíaco).

FUENTE: FERNÁNDEZ Berrocal, Pablo y Natalia Ramos Díaz, *Desarrolla tu inteligencia emocional*, España, Kairós, 2005, segunda edición, p. 13.

Algunas veces nos enfrentamos a conflictos entre lo que deseamos y lo que razonamos, en el caso específico de la violencia psicológica en el trabajo, al enfrentarnos a

¹⁴ FERNÁNDEZ Berrocal, Pablo y Natalia Ramos Díaz, *Desarrolla tu inteligencia emocional*, España, Kairós, 2005, segunda edición, p. 21.

una persona que nos agrede, racionalmente sabemos que es incorrecto regresar la agresión, sin embargo nuestro deseo, nuestra fuerza interior nos lleva muchas veces a ser débiles e iniciar una pelea.

La inteligencia emocional, es la capacidad que nos ayuda a conciliar estas dos fuerzas que llevamos dentro y nos integra mejor al ámbito no solo social sino profesional.

Componentes de La Inteligencia Emocional

“*Percepción y expresión emocional. Reconocer de forma consciente nuestras emociones, identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal y una expresión emocional adecuada.

*Facilitación emocional: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.

*Comprensión emocional: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.

*Regulación emocional. Dirigir y manejar de forma eficaz las emociones tanto positivas como negativas.

FUENTE: Pablo Fernández Berrocal y Natalia Ramos Díaz, *Desarrolla tu inteligencia emocional*, España, Kairós, 2005, segunda edición, p. 21.

Por este motivo es muy importante aprender correctamente a percibir y a comprender emocionalmente, y digo aprender porque algunas personas tienen mayor capacidad de comprensión que de recepción emocional y viceversa.

Otros aspectos que también se deben tomar en cuenta son el personal y el interpersonal ya que no siempre se presentan desarrollados al mismo nivel en una persona. Nos encontramos ante individuos muy equilibrados emocionalmente, pero que tienen dificultades para relacionarse con los demás, e igualmente personas que son muy empáticas con los que las rodean pero que al momento de ordenar sus emociones son un verdadero desastre.

El ambiente en el área de trabajo se puede presentar devastador cuando se sufre de violencia psicológica, de acoso laboral, y debido a que las posibilidades de castigo a los agresores son realmente bajas, necesitamos tomar medidas que nos ayuden a sobrevivir, que mejoren nuestro estado de ánimo a pesar de las adversidades. Seamos entonces inteligentes emocionales.

La experiencia nos dice que nadie nos resolverá nuestros propios problemas, la empresa para la que trabajamos no reducirá el nivel de exigencia, el jefe no dejará de ser agresivo, la ansiedad, el miedo, los trastornos que trae consigo la violencia psicológica laboral no desaparecerán de la noche a la mañana. Sólo nos queda afrontar inteligentemente todas estas situaciones emocionales que a veces parecen estar a punto de asfixiarnos.

Consejos emocionales para quien recibe las críticas.

1. Considerar la crítica como información valiosa de cómo hacer las cosas mejor.
2. Tomarse un tiempo para serenarse después de un mensaje difícil.
3. Finalmente, trabajar con el crítico para resolver el problema.

FUENTE: GOLEMAN Daniel. *La inteligencia emocional*, México, Zeta Bolsillo, Septiembre 2009, primera edición, p. 186.

“Obviamente la Inteligencia Emocional no es la lámpara de Aladino a la que frotándola podemos pedirle cualquier deseo. La Inteligencia Emocional no va a evitar que el grosero de mi jefe continúe siéndolo, que yo viva a mas de una hora del trabajo, que discuta con mi pareja o con mis amigos y que mis hijos nunca hagan lo que les digo, pero disminuirá ese desgaste psicológico que amenaza con acabar conmigo y me permitirá volver a disfrutar de mi vida”¹⁵

¹⁵ *Ibid.*, p. 23.

CONCLUSIONES

Este trabajo fue un viaje a través del relato periodístico de tres vidas, de tres víctimas, de un solo fenómeno: la violencia psicológica en el trabajo. Personas que compartieron su historia con el fin de alzar la voz para dar a conocer una situación real y actual del mundo laboral.

Puedo decir como experiencia personal en cuanto al tema tratado en la presente tesina, que en general queda un mal sabor de boca al saber que el acoso laboral existe, que se acrecienta día a día y sobre todo que no se hace nada al respecto. Las víctimas se resignan a vivirlo, se acostumbran a los padecimientos y los incorporan a su rutina.

Convivir con el enemigo es posible, factible, difícil y peor aun desgastante, se aprende a vivir angustiado, inseguro, miedoso, con depresión. Las víctimas están conscientes de que viven en un abuso pero están resignadas a que es irremediable. Ésta situación es cada vez más frecuente.

La Licenciada Diana Scialpi citada en Peña, Ravelo y Sánchez (2007) "Cuando el trabajo nos castiga" indica que un problema social se ataca de manera colectiva y para lograrlo es indispensable cumplir con tres puntos que son:

1. Visibilizar o detectar el problema.
2. Comprobar y demostrar que éste problema causa daños en mucha gente.

3. La gente debe tener la confianza y creer que se puede resolver el problema.

Asimismo menciona una necesidad de preocupación y ocupación por parte de las autoridades para bajar el nivel de incidencia del fenómeno.

La investigación y el tiempo invertido en la interacción con las víctimas me deja claro que hoy en día hablar de soluciones para los afectados es hablar de problemas, de imposibilidad en demostrar que el abuso sucede y es que los victimarios saben perfectamente que el acoso psicológico causa un daño, pero un daño difícil de detectar y de ligar con la violencia que ellos ejercen.

Derivado de lo anterior, la gente se calla la violencia, la vive y la odia pero no la grita. El miedo, el conformismo, la necesidad, baja autoestima o el anhelo son sentimientos claves que nuestros personajes tuvieron para vivir y sobrevivir frente al acoso laboral.

La realización de la presente tesina relata un problema y nos deja ver que ante ésta situación surgen diversas necesidades tales como que la investigación en este campo se siga realizando, a fin de buscar sino es la erradicación completa del problema, sí la reducción de su incidencia, una legislación que nos ofrezca seguridad ante este problema y sobre todo orientación para saber reaccionar ante la violencia psicológica en el trabajo.

Hasta ahora y según los mismos entrevistados, el adecuado manejo de la inteligencia emocional o una terapia con un psicólogo es lo único que te puede mantener fuerte en medio de la violencia, del acoso.

Me gustaría mencionar que el objetivo que me planteé al iniciar mi trabajo y el cual consiste en relatar cómo se vive día a día el acoso laboral y dar a conocer que el fenómeno existe y que es real, lo cumplí. Con el relato periodístico plasmado en las páginas anteriores, se da a conocer el caso de tres personas víctimas de éste fenómeno, sus temores ante el problema y su muy particular forma de salir del mismo o incluso de aprender a sobrellevarlo. Asimismo, el capítulo cuatro lo presenté porque me pareció totalmente necesario, considero que puede funcionar como respuesta a la pregunta que se hicieron los protagonistas en algún punto de la aventura que representó para ellos compartir su historia conmigo: ¿Cómo salir, evitar o por lo menos disminuir la violencia psicológica en el trabajo?.

Como lo mencioné en la introducción de mi tesina, la elaboración de un relato periodístico requiere hacer uso de procesos como el investigar, el entrevistar, el observar, el documentar y el de integrarse, en este caso como narrador-testigo. Sin embargo, a pesar de que el fenómeno que tienen en común los protagonistas es “acoso laboral, violencia psicológica en el trabajo” el desarrollo de cada capítulo demandó un esfuerzo específico, naturalmente el trabajo periodístico fue igual de importante en cada relato.

El uso del relato periodístico testimonial me abrió las puertas para contar estas historias justo como necesitaban ser contadas, con su protagonista como base, con la investigación, el contexto y la información como complemento.

“Los relatos periodísticos testimoniales tienen por objetivo, motivar una reacción en el lector, tal vez la toma de conciencia sobre un hecho, la valoración de una persona o de una vivencia personal, la indignación ante una injusticia.

Depende de la habilidad del narrador, provocar en el lector reacciones éticas, estéticas o cognitivas. De su destreza para introducirse o no en el relato que construye y de la manera como ofrece su testimonio e impone sus reglas narrativas”¹⁶

¹⁶ ROBLES, Francisca. *El Relato Periodístico Testimonial. Perspectivas para su análisis*. Tesis de doctorado en ciencias políticas y sociales con orientación en ciencias de la comunicación. FSPS. UNAM México. 2006. P. 179.

A N E X O S

Porque siempre es bueno tener presente que existen lugares que brindan apoyo a las víctimas de violencia, en seguida presento un listado de lugares a los que se pueden acercar para solicitar ayuda.

***REDAH Red de Apoyo Humanista A.C.**

D.F. Centro de Psicoterapia – REDAH A.C.

Dirección: Av. Gavilán # 181 Edif B2-402, Unidad Habitacional Gavilán, Barrio de San Miguel, Del. Iztapalapa.

Tel. ofic. Gral. (55) 5336-3635

Contacto: 55-3332-7532

***Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México**

Dirección. Tacuba 76, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc.

Unidades Delegacionales:

“Alaíde Foppa” – Álvaro Obregón – Tel: 5276-6889.

“Marcela Lagarde” – Azcapotzalco .– Tel: 5353-9762.

“Benita Galeana” – Benito Juárez – Tel: 9180-0495.

“Tina Modotti” – Coyoacán – Tel: 5658-2214.

“Amparo Ochoa” – Cuajimalpa – Tel: 5812-1414.

“Juana de Asbaje” – Cuauhtémoc – Tel: 2452-3370.

“Nahui Ollín” – Gustavo A. Madero – Tel: 5781-0242.

“Coatlicue” – Iztacalco – Tel: 9180-1468.

“Elena Poniatowska” – Iztapalapa – Tel: 5685-2546.

“Cristina Pacheco” – La Magdalena Contreras – Tel: 5595-9247.

“Frida Kahlo” – Miguel Hidalgo – Tel: 5277-7267.

“Cihual In Calli” – Milpa Alta – Tel: 5844-6148.

“Rosario Castellanos” – Tláhuac – Tel: 2161-6074.

“Yaocihuatl” – Tlalpan – Tel: 5513-5985.

“Esperanza Brito de Martí” – Venustiano Carranza. Tel: 5764- 2367.

“Laureana Wright González” – Xochimilco – Tel: 5675-1188.

***Centro de Apoyo a la Mujer "Margarita Magón", A. C. (CAM)**

Presidenta y Directora: Miriam Martínez Méndez.

Dirección: Carlos Pereira # 113, Col. Viaducto piedad, Del. Iztacalco, México, D.F.

Tel. y fax: 55 19 58 45, e-mail: marmagon@laneta.apc.org

***Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)**

Directora: Dra. María Elena Alegría y Escamilla.

Dirección. Dr. Carmona y valle # 54, piso 1, Col. Doctores, C.P. 06720, Del. Cuauhtémoc, México, D.F. México.

Tel: 52 42 60 25, 52 60 62 46, fax: 52 42 62 48

|

***Colectivo de Lucha Contra la Violencia a la Mujer (COVAC)**

Directora: Bióloga Patricia Duarte.

Dirección: Atenor Salas # 113 dep 3, Col. Narvarte, C.P. 03020, Deleg. Benito Juárez, México, D.F. México.

Tel. y fax: 54 40 13 42, e-mail: covacmex@laneta.atc.org

***Centro de Servicio Psicológicos de la Facultad de Psicología de la UNAM**

Jefa del Centro: Licenciada Leticia Echeverría San Vicente.

Dirección: Avenida Universidad # 3004, edificio "C", sótano, Facultad de psicología,

Col. Copilco Coyoacán, C. P. 04510, Deleg. Coyoacán .

Tel: 65 22 23 09

***Instituto Nacional de Desarrollo Social INDESOL**

Dirección: Segunda Cerrada de Belisario Domínguez #40, Col. Del Carmen, coyoacán,
C.P. 04100, Del. Coyoacán.

Tel: 5554-0390 Ext. 68305 y 68303.

Web: www.indesol.gob.mx

FUENTES:**BIBLIOGRAFIA**

- ANDRADE García, José Alfredo. *La historia de vida como fuente de información en el periodismo escrito*. Tesis de maestría. FCPS. UNAM. 2005.
- ANDRADE García, José Alfredo. *La representación de la realidad: la historia de vida. Una alternativa en el periodismo literario*. Tesis de licenciatura. FCPS. UNAM. 2001.
- APUQUIAN Guitart, Alejandra. *El acoso moral o psicológico en el trabajo: mobbing*. Universidad Anáhuac.
- BARTHES, Roland. *Análisis estructural del relato*. México. Premia. 1982.
- FERNANDEZ BERROCAL, Pablo y Natalia Ramos Díaz, *Desarrolla tu inteligencia emocional*, España, Kairós, 2005, segunda edición.
- FERNANDEZ G. Luis, *Diccionario Enciclopédico Universo*. México, Fernández Editores S. A., 1979, segunda edición.
- FRANCO ESPEJEL, Martha. *Análisis jurídico del fenómeno social laboral denominado de violencia laboral para establecer tipicidad del acto delictivo y su penalidad*. México. Febrero 2009. Red de Investigadores Parlamentarios en Línea (REDIPAL).
- GOLEMAN, Daniel. *La inteligencia emocional*, México, Zeta Bolsillo, Septiembre 2009, primera edición.
- HERNÁNDEZ Carballido, Elina. *El relato periodístico en México*. Tesis de maestría en comunicación. FCPS. UNAM. 1998.
- KOTTER, John P. *El líder del cambio*. México 2007. McGraw Hill.
- LEÑERO, Vicente y Carlos Marin. *Manual de periodismo*. México 1989. Grijalbo.

- Ley Federal del Trabajo.
- MARTINEZ VELASCO DE, Alberto y Abraham Nosnik, *Comunicación Organizacional Práctica: Manual Gerencial*, México, Trillas, 1999, reimpresión.
- MONTERROSAS Viguera, Abraham. *Volcanes en el cuerpo y en el corazón*. Tesis de licenciatura en ciencias de la comunicación. FCPS. UNAM. 2007.
- PEÑA SAINT MARTIN, Florencia, Patricia Ravelo Blancas y Sergio G. Sánchez Díaz. *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*. México 2007, Primera edición. UAM Azcapotzalco.
- RISO, Walter. *Los límites del amor, hasta donde amarte sin renunciar a lo que soy*. Colombia 2006. ED. NORMA.
- ROBLES, Francisca. *La entrevista periodística como relato*. Tesis de maestría. FCPS. UNAM. 1998.
- ROBLES, Francisca. *Relato Periodístico Testimonial. Perspectivas para su análisis*. Tesis de doctorado en ciencias políticas y sociales con orientación en ciencias de la comunicación. FCPS. UNAM México. 2006.
- ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar Investigaciones Sociales*. 19ava. ed. México: Plaza y Valdes. México 1997.
- ROMERO GUIDIÑO, Juan Manuel *Violencia, espiritualidad y sociedad*. Tesis de licenciatura en sociología. FCPYS. UNAM México. 1990.
- ROSAS Meneses, Sandra Lorena y Tirzo Javier Hernández García. *Mobbing factor de riesgo, y de seguridad estudio comparativo con síndrome de burnout en profesionales de salud del hospital general de Pachuca, Hidalgo, México*. Revista Científica de Psicología. ICSa-UAEH. No. 6.

TESTIMONIALES

- Constanza. Víctima de violencia psicológica en el trabajo. Realizada el martes 6 de octubre de 2009.
- Juan Pablo. Víctima de violencia psicológica en el trabajo. Realizada el lunes 12 de octubre de 2009.
- Amanda. Víctima de violencia psicológica en el trabajo. Realizada el lunes 19 de octubre de 2009.
- Alejandro Vázquez Martínez. Abogado. Realizada el 7 de noviembre de 2009. Ced. Prof. 4703804.
- Dra. Lordes Flores. Psicóloga. Realizada el 9 de Enero de 2010.
- Dra. Isabel Suarez. Psicóloga. Realizada el 9 de Enero de 2010.

HEMEROGRAFÍA

- Revista Expansión. *Especial Liderazgo*. Agosto, 2008. Año XXXIX. Núm. 997: ISSN 0185-2728. México.

INTERNET

- <http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/mobbing.pdf> Consultada el 13 de Octubre de 2009.

- <http://www.el-universal.com.mx/sociedad/1745.html> Consultada el 20 de Octubre de 2009.
- <http://www.el-universal.com.mx/nacion/159857.html> Consultada el 20 de Octubre de 2009.
- <http://www.el-universal.com.mx/sociedad/3581.html> Consultada el 20 de Octubre de 2009.
- http://www.academiamexicanadepediatria.com.mx/publicaciones/academicos_opinan/2009.php Consulada Octubre 2009.
- <http://www.cnca.gob.mx/saladeprensa-archivo/index.php?indice=6&fecha=2007-01-22> Consulada Octubre 2009.
- http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/redipal_inve.htm Consulada Octubre 2009.
- http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicologia/rubrique.php3?id_rubrique=6 Consultada Noviembre 2009.
- <http://www.acosomoral.org/articulos3.htm> Consultada Noviembre 2009.
- <http://www.inmujer.df.gob.mx> Consultada Febrero 2010.
- <http://www.indesol.gob.mx> Consultada Febrero 2010.