



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**TALLER FORMATIVO DE SALUD MENTAL
PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL
TRABAJO (*MOBBING*)**

TESINA

Que para obtener el título de
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

Ricardo Ramírez Gutiérrez

DIRECTOR DE TESINA

Mtro. Jorge Álvarez Martínez



**® Facultad
de Psicología**

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

Quisiera dedicar este trabajo a:

A mi papá Lucio.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi mamá Paula.

(QEPD), por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyó.

A mi familia.

A Rita mi pareja, Erika, Erick e Ian. Mis hijos. Por su apoyo y comprensión infinitos y sobretodo su tolerancia, lo cual fue fundamental para mí.

A mis maestros.

Al Maestro y Director de mi Proyecto, Jorge Álvarez Martínez, durante la realización de mi proyecto, usted ha sido fundamental y quien me ha guiado en el complicado proceso. Es cierto, no ha sido nada fácil, ni mucho menos, sin embargo, gracias a su ayuda, esto ha parecido un tanto menos complicado. El resultado de mi tesina ha sido espectacular, mejor de lo que esperaba y una gran parte del desarrollo de ese excelente trabajo se lo debo a usted. Que dios lo bendiga. A mis sinodales; Dra. María Cristina Pérez Agüero, Dra. Ana Celia Chapa Romero, Lic. Ricardo Lozada Vázquez y Lic. Damariz García Carranza, por haberme orientado, apoyado y corregido en mi labor científica con interés y una entrega que ha sobre pasado, con mucho, las expectativas que, como alumno, deposite en ustedes. A la Dirección de Educación Continua de Psicología (DEC). En particular a la Lic. Ana Lilia Hernández Castillo y a la Mtra. Leticia Trejo García, por su orientación y motivación constante durante todo este proceso.

A mis amigos.

Al Dr. Cesar Casasola Castro, Dr. Oscar Zamora Arévalo, Dra. Silvia Morales Chaine, por la simple razón de que gracias a ellos logre sacar mis estudios universitarios sin ningún problema, ellos me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de esta trayectoria, lo hicieron de diferentes maneras.

A mi trabajo

A la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del I.P.N. así como a la Lic. Guadalupe Vargas Monroy, por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo preferible para mi persona.

A mi alma mater

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología, por haberme aceptado a ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesina.

¡Gracias a ustedes!

“La civilización comienza cuando una persona furiosa elige una palabra en lugar de una roca”. -Sigmund Freud.

I. Resumen

II. Introducción	8
Capítulo 1: SALUD MENTAL EN EL TRABAJO	10
1.2 Precedentes de la Prevención en Salud Mental	13
1.3 La Prevención Primaria en el ciclo vital de la vida laboral.....	16
1.4 Correlación Salud Mental - Violencia Laboral	19
1.5 Salud Laboral.....	23
¿De qué se ocupa la Salud Laboral?	23
1.6 Programas de intervención: La promoción de un trabajo saludable.....	25
1. Fundamento legal de la salud mental en México.....	27
Capítulo 2: VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO (MOBBING)	29
2.1 ¿Que se entiende por Mobbing?.....	29
2.2 Diferencias con otras anomalías emergentes: estrés, burnout, asociadas con la salud en el ámbito laboral.....	31
1. Estrés Laboral.....	31
¿Qué entendemos por estrés laboral?	32
2. Síndrome de Burnout.....	32
3. ¿Qué entendemos por síndrome de burnout?	32
4. Aproximación conceptual. Mobbing.....	33
2.3 Factores de Mobbing.....	35
2.4 Ciclos del Mobbing.	37
1. Tipos de Mobbing.....	37
2.4.1 Pautas en México.....	40
2.5 Perfiles en el Mobbing.	42
1. Agresor	43
2. Víctima.....	43
3. Medio	44
4. Clima Organizacional	45
2.6 Modelos de Intervención	46
2.6.1 Modelo Problema de Mobbing.....	47
2.6.2 Modelo Cibernético de Mobbing	48
2.6.3 Modelo Flujos de comunicación de Mobbing.....	50
2.6.4 Modelo ABC de Mobbing.....	51

Capítulo 3.....	54
PROPUESTA	54
3.1 Justificación.....	54
¿Por qué es importante el lugar de trabajo?.....	55
3.2 Título del Taller	56
TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DEL MOBBING”	56
3.3 Objetivos General.....	56
3.4 Objetivos Específicos.....	56
3.5 Participantes	56
3.6 Forma de convocatoria	56
3.7 Duración :10 horas.	56
3.8 Materiales	56
3.9 Escenario	56
3.10 Carta Descriptiva.....	57
Referencias	66
Anexo 1.....	68

I. Resumen

En este trabajo se analizó a la Salud Mental y el *Mobbing*, especialmente a las crisis psicológicas respecto a esta anomalía, con dos diferencias esenciales: En primer lugar, se describen por acciones fuera de la ética y, en segundo lugar, son perjudiciales para todos. En efecto, el *Mobbing* es un proceso psicosocial donde la gente se lastima a menudo. Ocurre en las escuelas y en los lugares de trabajo. Causa daños en la salud de los trabajadores y aqueja la productividad de las empresas y del país en su conjunto. Por supuesto, el abordaje integral de este problema establece acciones desde diferentes ángulos, en específico, de factores psicológicos y violencia. En definitiva, una estrategia psicológica tan integradora presupone entender la dinámica de la organización y sus actitudes y respuestas ante el acoso además de otros comportamientos abusivos. Basándose en la comprensión, este trabajo puede ayudar a los interesados a considerar sus opciones y luego trabajar colaborativamente en la implementación de la más viable. Finalmente, proporcionar el marco para entender y ofrecer un camino preventivo en Salud Mental a los conflictos por esta anomalía es el objetivo principal de esta propuesta.

Abstract

In this paper, we analyzed Mental Health and Mobbing, especially psychological crises regarding this anomaly, with two essential differences: First, they are described by actions out of ethics and, secondly, they are harmful for all. In fact, Mobbing is a psychosocial process where people get hurt often. It occurs in schools and in workplaces. It causes damage to the health of workers and affects the productivity of companies and the country. Of course, the comprehensive approach to this problem establishes actions from different angles, specifically, psychological factors and violence. In short, such an integrative psychological strategy presupposes understanding the dynamics of the organization and its attitudes and responses to the harassment of other abusive behaviors. Based on understanding, this work can help stakeholders consider their options and then work collaboratively on implementing the most viable. Finally, providing the framework to understand and offer a preventive path in Mental Health to conflicts over this anomaly is the main objective of this proposal.

II. Introducción

Hasta no hace mucho tiempo, cuando hablábamos de violencia se pensaba únicamente en la violencia física, visible, externa. Sólo desde hace unos años desde diversos ámbitos tanto en Europa como en Estados Unidos o Canadá, se ha comenzado a estudiar el tema del maltrato psicológico a profundidad. (Abajo,2016).

El acoso psicológico en el trabajo o *Mobbing*, es considerado uno de los estresores sociales más importantes de la vida laboral actual. Se define como el intento repetido y sistemático de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores.

El empobrecimiento del clima laboral es un terreno fértil para los conflictos y la agresión puede derivar en la aparición de procesos de *Mobbing*. Además de las causas de origen, otro aspecto de interés para los investigadores son las secuelas, tanto a nivel físico como psicológico. Así también mayor nivel de absentismo laboral, declive en la productividad del individuo y empeoramiento de la satisfacción laboral. Estos comportamientos negativos, lejos de tratarse de ataques contra la integridad física de la persona, se traducen en actuaciones sutiles como el aislamiento o la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes.

El *Mobbing* lo padecen actualmente millones de trabajadores en todo el mundo, las empresas presentan una clara tendencia a mirar hacia otro lado ante el fenómeno y, en el peor de los casos, los fomentan y apoyan sin disimulos. Mientras todo esto ocurre las víctimas se van enfermando cada vez más, pero sus acosadores y los cómplices de estos acampan a sus anchas en la estructura de la empresa tolerante. Una legislación casi inexistente en la mayoría de los países y dificultad para demostrar tal acoso por parte de la víctima, donde la violencia psicológica se ejerce de manera inefable, sin dejar huella, obstaculizando las pruebas por parte del acosado para poder denunciar la situación que soporta día tras día en su puesto de trabajo.

De acuerdo a la encuesta realizada por OCC Mundial plataforma laboral en red en México, el 44% de los encuestados afirma haber sido víctima de *Mobbing*, mientras el 65% ha sido testigo de este tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo.

A pesar de esto, 5 de cada 10 profesionistas aseveran de su empresa, no hay ningún canal de denuncia. Asimismo, de conformidad a esta encuesta, realizada durante el mes de junio de 2014, 81% de los encuestados están de acuerdo ubicar el acoso laboral como problema grave en México, siendo las mujeres las principales víctimas de acuerdo al 60% de los participantes. De acuerdo a 5 de cada 10 encuestados el acoso laboral surge en mayor medida a espaldas de la persona, otras formas de acoso, aunque menos frecuentes, son frente al grupo de trabajo (37%), cara a cara (12%) y cibernético (7%).

La oficina se convierte en un espacio incómodo y la jornada laboral se hace eterna. Lejos de aplaudir los logros de quien destaca, los colegas de trabajo lo excluyen. En ocasiones el jefe genera tal tensión en el empleado y no alcanza su mejor desempeño. En todos los casos hay violencia psicológica y el trabajador tiende a perder autoestima, confianza en sí mismo y capacidad de producción, incluso puede llegar al suicidio.

Éstas son escenas frecuentes entre personas al padecer *Mobbing*, en México padece la mitad de los profesionistas, y cerca de 12 millones de personas lo enfrentan en el mundo. En Europa es considerado riesgo laboral y una epidemia. (OIT,2014).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) le ha dado grado de pandemia al ser causante de varios suicidios. Esta instancia internacional lo define como una situación de violencia o acoso recurrente dirigida hacia un trabajador o trabajadora con la intención de aislarlo de un grupo laboral. Sus principales características son conductas crueles y hostiles convirtiéndose en tortura psicológica para la víctima. Con base en lo anterior, El presente trabajo pretende poner de manifiesto los aspectos más importantes del *Mobbing*, dando constancia de sus consecuencias devastadoras para la persona, al mismo tiempo se vinculan estrategias en prevención ante el proceso de este fenómeno.

Capítulo 1: SALUD MENTAL EN EL TRABAJO

1.1. Salud mental y trabajo

En términos generales, desde 1970 los cambios en la manera de definir la salud, y nuestra comprensión de los factores con influencia en este concepto, promovieron el alejamiento de un enfoque de simplemente persuadir a las personas a cambiar su estilo de vida y comportamientos, a la exploración de la influencia de factores más amplios, como las redes sociales, organizaciones y condición socioeconómica.

En cuanto al reconocimiento de los múltiples factores, para generar cambios en la forma de mejorar la salud. Por un lado, en Ottawa un plan se enunció para la acción, sobre las organizaciones gubernamentales, y las comunidades para mejorar la salud y prevenir la enfermedad. Dónde, el término enfermedad mental cubre una amplia gama de problemas. Y pueden afectar a cualquier persona, de todas las edades y repercutir también al entorno próximo, como familiares, amigos.

Ahora bien, una de cada cuatro personas sufrirá algún tipo de problema de salud mental a lo largo de un año. Sin embargo, sólo un número relativamente pequeño será diagnosticado de una enfermedad mental grave. Para precisar, los trastornos mentales más frecuentes son la depresión y la ansiedad, y las enfermedades más graves son la esquizofrenia y los trastornos de la personalidad. Con apoyo, la mayoría de las personas se recuperan de sus problemas de salud mental, por lo cual resulta importante superar el estigma asociado a estos trastornos en el lugar de trabajo. (Söchert, 2012).

Es así como, la Salud Mental se define como aquel estado sujeto a oscilaciones, derivadas de factores biológicos y sociales donde el individuo se encuentra en condiciones de conseguir una recapitulación placentera, para formar y mantener relaciones armoniosas con los demás y para participar constructivamente en los cambios de su ambiente físico y social.

En efecto, un estado de bienestar de una persona se percibe como resultado de su buen funcionamiento en aspectos cognoscitivos, afectivos y conductuales y, en última instancia, el desarrollo óptimo de sus potencialidades individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación. (Becerra, 2014).

Así pues, la Organización Mundial de la Salud (OMS), precisa a la salud mental como, "Un estado de bienestar donde cada individuo desarrolla su propio potencial, tiene capacidad para afrontar al estrés normal de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de contribuir a su comunidad". De la misma forma, los trabajadores con una buena salud mental obtienen mejores resultados en su trabajo. Se trata, por lo tanto, de la forma de pensar, sentir y comportarse. Muchas personas no se sienten cómodas expresando sus sentimientos, pero es sano compartirlos con los demás y ayuda a comprenderlos. También hay otras medidas para promover la salud mental positiva y reducir el estrés. (Söchert, 2012).

Hacer notar el rumbo particular a la mejora de la salud y su eficacia la cual es más clara a partir de los estudios de investigación basados en la evidencia. *El Mobbing* es malo para la salud, existe una amplia evidencia de la experiencia de haber sido acosado, se asocia con malos resultados en la salud física y mental para los adultos en el trabajo.

Cabe señalar, la situación grave para tener en cuenta un acercamiento ambiental al *Mobbing*, esto requiere reconocimiento de la salud en individuos, dentro de organizaciones, escuelas y ámbitos de trabajo, aunque sea habituada a un nivel individual, coexisten la organización, llevada de una manera global con políticas y prácticas de organización para afrontar las dificultades. Contextos como los gobiernos, las organizaciones y las comunidades pueden mejorar la salud y prevenir la enfermedad.

No obstante, las personas acosadas, muy claramente atribuyen sus problemas de salud a la experiencia de la amenaza, y aunque esto no constituye incuestionables experiencias, en la revisión de la evidencia, a pesar de la escasez de evidencia empírica, la relación de causalidad entre la intimidación y la salud negativa parece plausible, (Söchert, 2012).

Así pues, la Promoción de la Salud es definida por la Organización Mundial de la Salud como: " El proceso de ayudar a las personas incrementar el control sobre, y mejorar su salud "(OMS, 1986). Esta definición se produjo en un punto de referencia de la OMS conferencia en Ottawa en 1986, donde se articularon los conceptos y principios de la promoción de la salud. Mientras el esfuerzo de promoción de la salud se define formalmente en 1986.

El marco de acción para la promoción de la salud incluye los siguientes cinco áreas de acción:

1. Construir una política pública saludable. Esto significa desarrollar la legislación y la política como política social y fiscal para mejorar la salud. Puede incluir la política nacional como legislación sobre salud y seguridad, o la política de conciliación de la vida, o la política de la organización.
2. Crear ambientes de apoyo. Esto se refiere al desarrollo de las condiciones de vida y de trabajo en la promoción de la salud, (a veces llamado Los entornos saludables) y la garantía de las condiciones de vida y el trabajo sean propicias para la salud, es decir, facilitar en lugar de complicar. Por ejemplo, en una escuela, esto incluiría tener recursos disponibles para actividades no curriculares, o acceso a los consejos escolares. En el lugar de trabajo esto podría incluir el acceso de servicios de salud ocupacional, gestión de apoyo progresivo y una cultura de apoyo a los trabajadores a tomar decisiones saludables.
3. Fortalecer la acción comunitaria. Esto se refiere a la participación comunitaria, la acción y desarrollo, alentando a las comunidades (por ejemplo, geográfica, trabajo o escuela) a participar y tomar posesión de sus acciones de salud.
4. Desarrollar las habilidades personales. Esto se refiere a ayudar a las personas a reducir los comportamientos de daño a la salud. Para el *Mobbing* puede incluir la gestión de la ira y habilidades de comunicación.
5. Reorientar los servicios de salud. El desarrollo de servicios deberá incluir la prevención y promoción aspectos en salud mental con soporte psicológico y benéfico.

A su vez, la salud, en particular en la población trabajadora, se considera un estado continuamente cambiante y susceptible de ser modificado, positiva o negativamente, de manera continua, no tanto desde el punto de vista genético como sí de las otras variables. Precisamente, la administración de los servicios de salud, el comportamiento humano, el diseño de las políticas públicas y las condiciones del medio ambiente.

Se pueden entender tanto como un medio o como un fin. Será un fin desde la perspectiva de condición necesaria donde el individuo efectúe su ciclo vital; será un medio cuando se considere un estado necesario para el sujeto obtenga sus metas personales y su país

alcance mayor índice de desarrollo. En efecto, el proceso de salud-enfermedad es un continuo en el cual se da un tiempo de latencia a la enfermedad y sea perceptible.

Es decir, es artificial "crear una escala y mucho menos una escala ultra simplificada con la tajante dualidad de: salud-estado de enfermedad".

El estado de salud se ve afectado por los desarrollos científicos, por la eficiencia y por la eficacia administrativa, así como por la toma de decisiones, es decir, por la orientación de las políticas implementadas en los ámbitos de la alta gerencia. Para simplificar, el estado de salud se puede modificar efectivamente desde las tres dimensiones ya mencionadas: (1) los avances científicos, (2) eficiencia administrativa y, fundamentalmente, (3) por la toma de decisiones desde la alta gerencia.

Además, el concepto traza a la salud no cómo fin en sí misma, sino cómo condición necesaria para la realización de los proyectos de los individuos y de las comunidades; es un insumo básico para el desarrollo, pues la salud se crea y se vive en el marco de la vida cotidiana: en los centros de enseñanza, de trabajo y de recreo.

En conclusión, la salud es el resultado de los cuidados a sí mismo y a los demás, de la capacidad de tomar decisiones, así como controlar la vida propia y de asegurar a la sociedad para todos sus miembros la posibilidad de gozar de un buen estado de salud. (Solángel, 2010).

1.2 Precedentes de la Prevención en Salud Mental

Otro punto es, el concepto de salud ha tenido mejoras de acuerdo con la mayor comprensión del continuo salud-enfermedad y son tres:

1. Ausencia de enfermedad: si una persona no se queja, implica no enfermedad, es decir, se asume de condición es sana.
2. Relación agente-huésped: la enfermedad es una condición desarrollada por la presencia de un agente causante. Era una visión lineal, por ejemplo, el bacilo de Koch produce la tuberculosis.
3. Luego se avanzó, al considerar el aspecto positivo y se definió como el bienestar físico mental y social.

A su vez, la salud mental se definió como aquel estado sujeto a fluctuaciones, provenientes de factores biológicos y sociales en el individuo en condiciones de conseguir una recapitulación satisfactoria de sus tendencias instintivas, potencialmente

antagónicas, así como para formar y mantener relaciones armoniosas con los demás y para participar constructivamente en los cambios en su ambiente físico y social. Estado sujeto a titubeos: se destaca con esta afirmación el delicado frágil equilibrio psicológico del ser humano. En cualquier momento, un evento externo, pero también uno interno, puede tener consecuencias importantes en el desarrollo habitual de la situación emocional de un sujeto. Es el caso de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Dentro de los factores de influencia en la salud mental de un adulto en edad productiva, las condiciones del trabajo son primordiales. Cuando se plantea la presencia de integración satisfactoria de sus tendencias instintivas, se incluye tanto la dimensión de lo amoroso-constructivo como la de la agresión y su potencialidad destructiva, para sí o para otros. Ambas tendencias se expresan de diferente manera en el área laboral, en general, y en las características del clima organizacional, con implicaciones en la aparición y desarrollo del estrés laboral.

Si bien, en México, como en otros países, se ha observado un incremento de los trastornos mentales entre la población general: las mujeres, presentan una prevalencia de depresión del 6.5% (en el último año), padecimiento con el primer lugar como carga de enfermedad; mientras en los hombres es el consumo de alcohol (4.8%).

La depresión y los trastornos de ansiedad son los trastornos psiquiátricos más prevalentes, con un aumento desproporcionado entre la población general, mientras tanto en la atención primaria se atienden diez veces más a pacientes depresivos.

A lo largo de este trabajo, se desarrollan diferentes temas técnicos de la salud mental, junto a proveer herramientas para la toma de decisiones, donde el ámbito administrativo tiene un efecto directo en el estado de salud de la población trabajadora saludable, o así esta padezca algún tipo de enfermedad profesional o de accidentes de trabajo. Específicamente, en el ser humano, el aspecto de supervivencia no se circunscribe a lo biológico. El desarrollo de funciones psicológicas cada vez más complejas ha llevado a construir una cultura, con dimensión, no suficientemente valorada.

Uno de los más conocidos es el planteamiento de Erickson, quien dividió el desarrollo humano en ocho etapas y afirmó que en cada una el individuo tiene una tarea psicosocial a resolver.

La confrontación de cada etapa produce conflictos, los cuales tienen dos posibles resultados: si en cada etapa se domina la tarea correspondiente, la personalidad adquiere una cualidad positiva y tiene lugar un mayor desarrollo. Si la tarea no es dominada y el conflicto se resuelve de manera insatisfactoria, el yo resulta dañado, porque se le

incorpora una cualidad negativa. La tarea global del individuo consiste en adquirir una identidad positiva a medida de ir pasando de una etapa a la siguiente. (Solá Angel, 2010). Se ha observado un aumento importante en la demanda de atención por trastornos mentales en las unidades de atención primaria de la Ciudad de México, sin incremento en los servicios de salud. Lo anterior, favorece a la atención de estos padecimientos permanezca relegada, por considerarse indebidamente como no prioritaria ni urgente su atención; es hasta cuando se expresan de forma crítica y aguda en los centros de salud mental. (Vargas Terrez & Villamil Saucedo, 2016).

En consecuencia, durante los últimos años se está apreciando en los entornos laborales, una mayor demanda de proyectos y programas de Educación para la salud (EpS). La Educación para la salud (EpS), se convierte así en una prioridad básica de la persona, en un elemento fundamental de nuestra sociedad y una estrategia básica para la promoción de la salud, e implica tarea de las propias organizaciones de diseño y en programas de actuación y

reducción de los factores de riesgo para la salud, al mismo tiempo que potencien la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores.

Precisamente, ya en el preámbulo de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobada en 1919, se menciona la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, por ejemplo, se hizo patente la necesidad de establecer criterios con relación a la duración máxima de la jornada de trabajo, el salario, la reglamentación laboral y la protección de la salud de los trabajadores y de los accidentes laborales.

El significado de Educación para la salud (EpS) ha experimentado cambios en los últimos años. Tomando como punto de partida, la definición del concepto de salud de la Organización Mundial de la Salud en su Constitución de 1946, como “estado de completo bienestar físico, mental y social y no la ausencia de enfermedad”, la Educación para la salud (EpS) se ha asociado cada vez con mayor frecuencia a los estilos de vida y comportamientos y, por otra parte, a las crecientes exigencias de calidad en el cuidado y la atención de salud.

A continuación, repasamos sobre algunas de las enfermedades emergentes, de más incidencia en la salud de los trabajadores, como consecuencia de los cambios estructurales en el ámbito social, económico y por supuesto laboral en la actualidad.

1.3 La Prevención Primaria en el ciclo vital de la vida laboral

La seguridad y salud laboral (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad. Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque aporta a quien lo realiza una serie de aspectos positivos y favorables. Por ejemplo, con el salario se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general, se desarrolla una actividad física y mental y revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto, se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas, y aumenta la autoestima al permitir a las personas sentirse útiles a la sociedad.

No obstante, el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales del contexto laboral. Para prevenir los daños a la salud ocasionados por el trabajo está constituida la Organización Internacional del Trabajo (OIT); es el principal organismo internacional encargado de la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante convenios de sus conferencias anuales y las disposiciones de ellas. La OIT es un organismo especializado de las Naciones Unidas de composición tripartita, reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo. Los documentos base, (específicamente aquellos de la 3ª Conferencia Internacional sobre Promoción de la Salud en Sundsvall, en Suecia en 1991) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), prestó especial atención a la importancia del "ajuste" como eje para la promoción de la salud. Partiendo de la premisa "se crea la salud y vida por las personas dentro de la configuración cotidiana; donde aprenden, trabajan, juegan y aman".

El escenario donde las personas se reúnen para llevar a cabo las actividades diarias o realizar tareas específicas (no necesariamente relacionados con la salud) tienen estructuras, políticas y valores institucionales. Donde el medio ambiente organizacional y

personal son factores importantes e interactúan para afectar a la salud y el bienestar. De estos “crear ambientes de apoyo” tiene más relevancia para abordar el acoso, tanto en las escuelas y lugares de trabajo. Por lo tanto, la mejora de la salud dentro de ese entorno requerirá la identificación de normas subyacentes, las funciones y las culturas y puede implicar volver a la conformación de asociaciones, ambientes de organizaciones, haciendo sostenible cambiar, el desarrollo de la autonomía y la propiedad en todo el entorno. (Söchert, 2012).

Desde la denominada Carta de Ottawa (1986), la salud mental se refiere a las capacidades de las personas, los grupos y el ambiente de interactuar entre sí, de modo de promover el bienestar subjetivo, el desarrollo y uso óptimo de las capacidades psicológicas, cognitivas, afectivas, relacionales, el logro de metas individuales y colectivas consistentes con la justicia y el bien común. Por ejemplo, un adulto trabajador suele destinar la tercera parte de su tiempo disponible para desarrollar su labor. El quehacer mismo de desempeñar un trabajo implica el hecho de formar y mantener una serie de relaciones con compañeros, supervisores, jefes, proveedores y clientes. De estas interacciones depende en gran medida la productividad de la empresa. La autoestima es una condición básica para el adecuado desempeño en las diferentes áreas del funcionamiento de un individuo. Esta se sustenta en dos fuentes: una interna y otra externa. La primera incluye el sentirse útil, capaz, contribuyente, partícipe y reconocido. La segunda es lo correspondiente desde su medio social. El ser reconocido por la organización como útil, capaz y productivo, es fundamental se comunique de manera explícita. (Solángel, 2010).

El trabajo no cura ni enferma a nadie, son las condiciones de éste y pueden ser eugénicas o patogénicas, por lo mismo, las aspiraciones de un trabajador hoy en día, no deben limitarse al hecho de no sufrir accidentes ni enfermedades laborales al final de la jornada laboral, la organización del trabajo puede crear sentimientos de confianza en sí mismo, elevar la autoestima en el trabajador, mejorar las redes sociales de apoyo laborales y extra laborales, incrementar la satisfacción, y otros indicadores positivos de salud mental. (Solángel, 2010).

Los trastornos psicopatológicos de las condiciones de trabajo responden a diferentes percepciones del trabajo mismo y del concepto de salud, entre las hegemónicas, encontramos las de psicopatología clásica, pero tenemos también aportaciones sobre una

perspectiva más global y más crítica de la experiencia laboral y sus repercusiones en la salud. En la exposición a factores psicosociales, la relación con la salud resulta más compleja. Un "factor psicosocial", como podría ser las "relaciones interpersonales", pueden manifestarse de manera positiva o negativa sobre la salud del individuo. (Navas, 2006).

Debemos diferenciar entre aquellos llamados "factores psicosociales positivos", con beneficio a la salud física y mental del individuo, y los "factores psicosociales 'de riesgo laboral'" cuya exposición pueden producir enfermedades, accidentes, Acoso, e incluso la muerte del trabajador. El período comprendido entre los 18 y los 65 años de edad constituye la vida adulta; sin embargo, no se trata de una edad uniforme. En el humano se presentan una gran variedad de posibilidades, y se plantea es una generalidad (o también se podría decir una tendencia). La población trabajadora se puede segmentar en dos grupos de características psicológicas y sociológicas de marcadas diferencias, estas características deben tenerse en cuenta en los diferentes procesos de los riesgos profesionales, donde incluyen desde la selección del personal, el plan de estímulos por producción; organización de turnos, las vacaciones, entre otros. Las personas gozan de salud mental cuando encuentran un equilibrio entre lo anhelado de su vida y lo ofrecido, generándoles un sentimiento de felicidad. En este caso, la felicidad sería un producto de la interacción persona-ambiente e involucra una predisposición, atributo o valor de la persona y no simplemente un estado emocional transitorio dependiente de las circunstancias. Hoy en día, las obligaciones, las tensiones y las demandas cada vez más exigentes en los lugares de trabajo promueven en las personas necesidad de adaptarse rápida y constantemente, lo cual sin duda puede llegar a provocar una sobrecarga en nuestro organismo y lo traduce en trastornos físicos y psíquicos.

En consecuencia, hoy es bastante común la aparición de sintomatologías propias de estados de estrés, burnout, y *Mobbing*, etc. La Educación para la salud debe atender a los cambios y a las nuevas necesidades de las personas en el ámbito laboral, mediante estrategias y técnicas de afrontamiento a los estresores a nivel individual u organizacional.

Con el objetivo de prevenir y reducir las situaciones negativas sobre nuestra salud física y psíquica, y promover un verdadero estado de bienestar y salud en el trabajo. (Navas, 2006).

El fomento de la salud mental es un concepto relativamente nuevo, desarrollado con el objetivo de reducir los estigmas y la discriminación, y de promover los derechos humanos de las personas con trastornos mentales. Y consiste en acciones encaminadas a cambiar los obstáculos estructurales y las actitudes con el fin de alcanzar resultados positivos en la salud mental de la población. Así mismo, los trastornos mentales representan aproximadamente el 12% del total de la carga global de las enfermedades. En el 2020 representará aproximadamente el 15% de la discapacidad ajustada a los años de vida perdidos por enfermedad. El impacto de los trastornos mentales es mayor en adultos jóvenes, el sector más productivo de la población. En las próximas décadas, los países en vías de desarrollo serán testigos probablemente de un incremento desproporcionado de la carga atribuida a los trastornos mentales. Las personas con trastornos mentales se enfrentan a la estigmatización y discriminación en todas las partes del mundo. (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Finalmente, el *Mobbing* es un comportamiento humano patológico vertiginoso y problemático en las relaciones laborales. Opera en las organizaciones, se verifica y concreta en millones de empleados en toda Europa. Supone la evidencia de cómo a la violencia doméstica, política y social se suma la psicológica en el mundo profesional. Su amplio desarrollo nos deja ver la creciente pérdida de valores humanos.

Los conceptos de respeto a la dignidad, la solidaridad, la equidad y la justicia son valores secundarios al prevaleciente factor económico. Es necesario dar una respuesta a esta problemática donde no sólo una persona en concreto puede ser objeto de un acto violento, sino también se lastima a una familia, a un grupo social, a una empresa y a la sociedad en general.

1.4 Correlación Salud Mental - Violencia Laboral.

Indudablemente, el ser humano, como todas las especies, agrupa todos sus recursos en función de una finalidad común: la supervivencia. Muchas personas viven ese esfuerzo con satisfacción, y otras, con sentimientos negativos, culminan en márgenes de desesperanza o frustración. Así, nos encontramos en el primero de ellos, el trabajo.

Hoy el trabajo se ha vuelto imprescindible para obtener a través de una vida independiente e integrada el logro de la identidad propia y la maduración afectivo emocional, espiritual y social o sea una conciencia de sí mismo adecuada y una capacidad para mantener relaciones armónicas y estables con los demás.

El trabajo se define como toda actividad humana intelectual o manual obligatoria de manera coordinada o sistemática, pretende producir algo útil a costa del esfuerzo personal. Con dos aspectos sustantivos: uno objetivo y otro subjetivo. En el objetivo, el trabajo se caracteriza por conducir a un resultado puede ser la modificación de la naturaleza, la creación o invención de un objeto o la prestación de un servicio. En el aspecto subjetivo, el trabajo representa un esfuerzo, una pena, un gasto de energía y debe desarrollarse de un modo obligado.

Para algunos, el trabajo no es un simple medio de supervivencia, es dinero para la comida, la ropa y la vivienda de ellos y su familia. Para otros es una oportunidad de ser creativos o productivos, de obtener autoestima o ganarse el respeto. Y para otros es casi una adicción: una actividad a cuya ejecución se sienten impulsados instintivamente. En otras palabras, define en gran medida la forma de vida en general: la forma de vestir, las amistades, la ocupación del tiempo libre, el tipo de alimentación. Por otro lado, reta y exige al sujeto a resolver problemas. Impacta directamente en la autoestima, además de ayudar al grupo social asigne un estatus al sujeto de acuerdo con la valoración hecha de su trabajo. Cualquiera que sea nuestro trabajo, llevamos con nosotros mismos las actitudes, las ideas y las experiencias de este, sin importar si pertenecemos a la empresa, a un sindicato, a una profesión. Así también especifica de nosotros, estatus, ingresos, prestigio, programa diario de actividades, contactos sociales y oportunidades de desarrollo personal.

Desde otra perspectiva, aun cuando el trabajo es fuente de placer, satisfacciones, crecimiento personal y autorrealización, también puede ser causa de frustraciones, hastío, rechazo, humillación o de un sentimiento de desesperanza. En este espectro amplio, el trabajo puede originar muchísimo estrés y de esta forma lesionar la salud de manera grave. El contenido de trabajo es parte medular de una organización, porque habla de las exigencias del trabajo, descripción de la tarea, la organización y la gestión, la carrera profesional dentro de la empresa y un indicador del clima laboral y desempeño del trabajo. Es así como un elemento puede ser generador de grandes desajustes de una empresa. La vida de los individuos se articula alrededor del trabajo. El individuo invierte un gran tiempo en prepararse para el trabajo. Ya involucrado en una ocupación laboral, el individuo determina su lugar de vivienda, la distribución de su tiempo, la organización de sus otras actividades partiendo de las exigencias del trabajo.

De esta manera, el trabajo se constituye en el núcleo alrededor del cual el individuo organiza su vida personal. Supone prestar atención a las propias necesidades para satisfacerlas, vivir según nuestros propios valores y expresar nuestros sentimientos y emociones, sin hacernos daño ni culpamos. Buscar y valorar todo aquello que nos haga sentir orgullosos de nosotros mismos.

En última instancia, es la actividad más organizada en las relaciones humanas estableciendo las determinaciones fundamentales para la interacción, el desempeño de un rol productivo es sinónimo de un estatus social y ésta se organiza en función del trabajo. A mayor jerarquía o sueldo, mayor probabilidad de fortalecer la autoestima del trabajador.

En el contexto laboral la gestión de la autoestima, consiste en un diálogo continuo con datos cambiantes, nueva información e íntimamente unidos por sus tareas, casi todo el mundo laboral está especializado tan sólo en un aspecto del proyecto final y en la mayoría de los casos no se trabaja de forma aislada sino dentro de un equipo de trabajo. Tener una autoestima alta en el trabajo, no quiere decir que podemos hacer todo y hacerlo bien, la baja autoestima comporta una resistencia al cambio y un apego excesivo a lo conocido y lo tradicional.

Cuando una persona tiene una autoestima baja, repercute en la calidad y cantidad de su trabajo lo que impacta en la economía y en las diferentes relaciones jefes, empleados, clientes, proveedores, compañeros. Es importante diferenciar que una autoestima baja; no es sinónimo de falta de capacidad o conocimientos. El abordaje integral de este problema particular determina acciones desde diferentes ángulos. El acoso laboral ocasiona daños en la salud de los trabajadores, afecta la productividad de las empresas y del país en su conjunto. (Moreno, 2013).

Hay una serie de eventos que se conocen como crisis vitales y se refieren a situaciones normales de la vida que se acompañan de una importante conmoción emocional, que tienen gran impacto en el desarrollo de la personalidad y cuyo principal propósito es adaptativo. Desde la perspectiva del curso vital, están tres sistemas influyentes en el desarrollo evolutivo:

1. Las influencias normativas asociadas con un rango de edad cronológica, especialmente las tocantes a procesos madurativos de naturaleza biológica (fenómenos

esperables tendencialmente para un estadio específico) o a roles sociales definidos por límites de edad cronológica más o menos rígidos.

2. Las influencias normativas que se relacionan con los acontecimientos históricos y culturales de cada contexto social.

3. Las influencias biográficas, propias de cada individuo, reciben el apelativo de no normativas, por tratarse de situaciones particulares, configuran la trayectoria de cada sujeto.

Cabe señalar, a los eventos no normativos, sucesos inesperados que afectan las capacidades del sujeto (una enfermedad, un accidente con secuelas físicas); situaciones alteraciones en el ejercicio de los roles familiares (muerte repentina de un familiar), o roles sociales, (pérdida del puesto de trabajo) así como, cambios inesperados de valores, creencias religiosas, ideologías políticas. En otros países, todo accidente de trabajo incluye la evaluación sistemática del componente emocional. Incluso también se interviene de forma temprana en el personal sanitario que atiende contingencias. El cuerpo (la imagen corporal) está en la base de la estructura psíquica y otros aspectos, como la autoestima, están estrechamente relacionados con él. (Moreno,2013).

Las influencias biológicas pueden incluir predisposiciones genéticas, deficiencias nutricionales y desequilibrios bioquímicos; las psicológicas, los comportamientos, emociones y cogniciones del individuo, y las sociales, amigos, miembros de la familia, ambiente del hogar, del trabajo y acontecimientos de la vida. Reconocer a los factores psicológicos y sociales, en las enfermedades y la salud es la base de una perspectiva influyente, conocida como modelo biopsicosocial. De muchas formas, este modelo puede verse como una integración de las perspectivas biomédica y psicosocial.

En conclusión, el trabajo demasiado exigente, la falta de medios para alcanzar los objetivos fijados, las relaciones conflictivas, los clientes agresivos, etc. pueden tener un efecto negativo en las habilidades mentales, en las relaciones personales, en el bienestar psicológico y, por consiguiente, en el rendimiento del trabajador. Por lo tanto, nos enfrentamos a una paradoja: cuanto más crucial es la salud mental para la empresa, ¡mayor es el riesgo de afectarla! No se trata necesariamente de bienestar psicológico de las personas haya disminuido, pero el rendimiento de una empresa depende más de las habilidades asociadas a unas condiciones psicológicas saludables. El trabajo es fuente

de salud. Mediante este, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud.

Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran a todas las personas en condiciones de trabajar accedan a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino también considere los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales aquí sólo se enumeran algunos. Actividad física y mental: los seres humanos necesitan mantenerse en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para proteger nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo. (Organización Mundial de la Salud, 2016).

1.5 Salud Laboral

¿De qué se ocupa la Salud Laboral?

Aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se ocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son: Ingeniería: (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo), Medicina: (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo), Sociología: (especialistas en organizaciones), Enfermería: mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional, Ergonomía: especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo y **Psicología**: (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.

Sin embargo, independientemente de las especialidades enumeradas, la salud laboral es en primer lugar una preocupación y responsabilidad de las propias personas involucradas en el trabajo, vale decir, trabajadores, trabajadoras y empleadores. “No es ético que las personas malogren su salud y su vida, intentando ganarse la vida.” El nivel de salud laboral posible de alcanzar en un momento determinado va a depender en gran medida de otras situaciones dentro de la sociedad: el nivel de empleo y desempleo, las condiciones de vivienda, la disponibilidad de infraestructura de transporte, el acceso a la

educación y a la salud, las instituciones promotoras de la salud y las instituciones fiscalizadoras, el grado de organización sindical, entre otros aspectos. (Parra, 2003).

Las dificultades aparecen cuando las demandas elevadas se combinan con la escasa capacidad de decisión. En este caso el individuo tiene que hacer frente a una situación difícil sin el control necesario para afrontarla y es entonces cuando aparece el estrés. cabe sintetizar esta perspectiva conceptual como una reacción problemática a los estímulos amenazantes que generan un estado orgánico o menta alterado que, a menudo, conlleva una respuesta emocional negativa. (López O. M., 2011).

Un trabajador pasa casi un tercio de su vida en su puesto de trabajo con compañeros y superiores de los que no puede prescindir y depende totalmente. Cuando no existe química entre las personas que trabajan juntas se producen tensiones y enferman física y psíquicamente. Los problemas mentales de los trabajadores han sido ignorados durante mucho tiempo y para la investigación en este terreno se dispone de muy pocos medios económicos. El hecho de que hoy en día el puesto de trabajo cause a las personas mucho más estrés que alegría es una amarga evidencia que no debería gustar a ningún empresario. Quien disfruta con su profesión y la desempeña de manera notable, no tardará demasiado tiempo en demostrarlo. Es muy posible que sus compañeros tengan algo en contra por las razones que sean y frenen su interés mediante el acoso laboral. Cuanto se sabe sobre la situación en las oficinas y otros ambientes de trabajo se debe en gran parte a la investigación realizada en países escandinavos, donde existen leyes que no sólo protegen el bienestar físico de los trabajadores, sino también el mental.

Además, se invierte dinero en la investigación de este campo, una de cuyas máximas autoridades es el economista y psicólogo Heinz Leymann, un profesor alemán de la Universidad de Estocolmo. El miedo a perder el empleo representa una enorme carga psíquica. Quien teme por la base de su existencia a menudo padece una disminución del sentimiento de autoestima y sabe que en caso de necesidad tendría que afrontar importantes pérdidas económicas y sociales. Por eso, los trabajadores prefieren soportar cuantos malos tratos les propinen, aun cuando verdaderamente no les satisfaga su trabajo. Cualquier queja podría conllevar la pérdida del empleo.

En las empresas con una jerarquía burocrática rigurosa, las agresiones, frustraciones y vejaciones encuentran un ambiente más propicio que en las empresas con más flexibilidad. (Trude, 2004).

En conclusión, la promoción del bienestar mental en el lugar de trabajo puede ayudar a los empleados. Si bien hay muchas causas diferentes y catalizadores de los problemas de salud mental, elementos como el ambiente de trabajo y el apoyo adecuado tienen impacto significativo en la ausencia de enfermedad y los resultados a largo plazo para los empleados que sufren de angustia mental. Principalmente con programas de intervención como se describe continuación.

1.6 Programas de intervención: La promoción de un trabajo saludable.

La salud mental puede ser comprendida como "el proceso dialéctico del comportamiento humano individual y colectivo dado como una práctica social particular y representa la capacidad de transformación de la realidad conforme a la conciencia, de ella se tenga (conciencia de clase en sí) y para sí. Esta concepción permite percibir en el ser humano una serie de desarrollos donde su presencia o ausencia no indican ninguna psicopatología, pero sí una calidad de la salud mental en el individuo. Indicadores de esa calidad podrían ser la conciencia social, capacidad de transformar la realidad, la autoestima, el proyecto de vida, la creatividad, la grupalidad y redes sociales, la capacidad para dar y recibir afecto, etc. (Moreno, 2013).

La mente se define como el conjunto de actividades y procesos psíquicos conscientes e inconscientes, especialmente de carácter cognitivo. La violencia en el lugar de trabajo solo tiene potencial negativo. Este es uno de los factores con una presencia más extendida; tomando en cuenta solamente el *Mobbing*. En la literatura internacional aparecen reflejados índices de prevalencia de acoso psicológico que fluctúan entre el 3.5% y el 79.7%. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima presencia en el 7 % del ámbito laboral mundial. (Moreno, 2013).

La violencia en el trabajo suele clasificarse en tres tipos; el primero refiere, acciones violentas llevadas a cabo por personas con ninguna relación con la víctima, no se trata de compañeros, ni clientes o usuarios del servicio prestado. Los ejemplos más comunes son los atracos y la violencia político social cerca del centro laboral y afecta al trabajador. El segundo tipo de violencia es la ejercida por los clientes, proveedores o usuarios del servicio donde la víctima está ofreciendo.

Y el tercer tipo, es cuando la violencia proviene del interior de la propia empresa, es decir, la ejercida por compañeros, jefes o subordinados en relación con la víctima. También podría hablarse de violencia física y violencia psicológica o mixta. (Moreno, 2013).

Las acciones dirigidas al trabajo se centran en los cambios en el contenido de los puestos o las relaciones en el trabajo, y orientadas a la eliminación, reducción o alteración de estresores en el trabajo, por ejemplo; mediante redefiniciones de puestos para mejorar la toma de decisiones y la autonomía, o mediante mejoras ergonómicas. Las Intervenciones centradas en la interacción persona/trabajo buscan aumentar la resistencia del trabajador a las exigencias específicas del puesto. Tales intervenciones están dirigidas al cambio de características personales específicas (por ejemplo, mediante los programas de formación) con la meta explícita de mejorar aspectos concretos del funcionamiento del trabajador en su puesto.

Definitivamente, las intervenciones dirigidas a la persona están orientadas al cambio en las características personales, sin buscar explícitamente mejorar el funcionamiento del trabajo (p.ej., ejercicios físicos, programas de resistencia al empleado, entrenamiento en relajación). Ello no quiere decir que el desempeño en el trabajo no pueda ser mejorado como resultado de la aplicación de esas medidas, más bien hay un vínculo explícito con exigencias particulares del trabajo. La clasificación proveniente de las actuaciones globales sobre la salud laboral se distingue entre intervención primaria, secundaria y terciaria.

Es probablemente la intervención primaria la de mayor interés en la carga mental de trabajo. Específicamente esta intervención va dirigida a la prevención, en sentido estricto se trata de modificar los factores causales presentes en las tareas y puestos en la organización antes de traer los efectos perjudiciales sobre la salud. Busca también aumentar los recursos de la persona para enfrentarse a las exigencias de las tareas. En este caso se trata de una intervención primaria reactiva.

Estas estrategias han recibido tradicionalmente más atención por parte de los investigadores y profesionales. Los principales progresos se están produciendo en el desarrollo de estrategias, especialmente las cognitivas-ergonómicas. La obtención de resultados negativos, ya sea por sobrecarga o subcarga en alguna o varias de las dimensiones de pesadumbre mental, indica la necesidad de rediseñar el equipo técnico, las tareas y el puesto de trabajo evaluado, así como sus condiciones ambientales y temporales. La atención en salud mental debe estar a cargo de un equipo interdisciplinario integrado por profesionales, técnicos y otros trabajadores capacitados con la debida

acreditación de la autoridad competente. Se incluyen las áreas de Psicología, Psiquiatría, Trabajo Social, Enfermería, Terapia Ocupacional y otras disciplinas o campos pertinentes.

1. Fundamento legal de la salud mental en México

Para abordar el marco legal de la salud mental en México transcribimos el artículo 72 de la Ley General de Salud:

Artículo 72. La prevención y atención de los trastornos mentales y del comportamiento es de carácter prioritario. Se basará en el conocimiento de los factores que afectan la salud mental, las causas de las alteraciones de la conducta, los métodos de prevención y control multidisciplinario de dichos trastornos, así como otros aspectos relacionados con el diagnóstico, conservación y mejoramiento de la salud mental. Para los efectos de esta Ley, se entiende por salud mental el estado de bienestar que una persona experimenta como resultado de su buen funcionamiento en los aspectos cognoscitivos, afectivos y conductuales, y, en última instancia, el despliegue óptimo de sus potencialidades individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación.

En la actualidad, el estado de bienestar y la salud mental en México, un problema inherente a la salud mental es la pobreza, en donde la incidencia de estos padecimientos exige de los afectados destinar una gran proporción de los pocos ingresos, llevándolos a crisis económica, humana, de valores, etc. De otro lado, el contexto del trabajo en México es un lujo. Para concluir, la situación laboral de nuestro país, el Estado se basa en una simple utopía marginal impregnada de un sentido neoliberal que alimenta la ilusión del mexicano por medio del consumo, esto es, entre más tienes más eres. Sí bien, la salud mental de un individuo se define por factores internos y externos, es demasiado frágil para que nuestro sistema no la tome en cuenta. (Becerra Partida, 2014).

Finalmente, Si bien el compromiso social de la Psicología como profesión existió desde el comienzo de la misma, presenciamos modificaciones en las formas de entender tratar las problemáticas sociales en la actualidad. Las explicaciones teóricas, conceptuales, los modos de abordaje y las prácticas características de este campo disciplinar acerca del género, las infancias y la salud mental, convergen en textos legislativos que establecen para los profesionales deberes y obligaciones acordes a normas internacionales.

El psicólogo se ubica en el centro de esta compleja trama de relaciones entre lo público, la concepción del Estado presente en cada momento histórico, las legislaciones vigentes

y la conceptualización que desde el Estado se tiene acerca de las políticas sociales y las problemáticas sobre las cuáles se intervendrá.

Pensamos que esta situación podría significar un desafío respecto al “saber-hacer” profesional al abordar la violencia psicológica en el trabajo donde el conocimiento del *Mobbing*, como anomalía y el efecto en Salud Mental de las personas inmersas, es fundamental para esta propuesta de intervención, como veremos en el siguiente capítulo.

Capítulo 2: VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO (*MOBBING*)

2.1 ¿Que se entiende por *Mobbing*?

El maltrato psicológico, gravita sobre todos los ámbitos de las relaciones humana, existe en la esfera de las relaciones de pareja, familiares, escolares y laborales. A partir de los años 80, las características del *Mobbing* se introducen de forma directa al estudio del comportamiento humano en las organizaciones en especial como concepto, Heinz Leymann lo llamó: “terror psicológico en el ámbito laboral, consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera metódica por uno o varios individuos contra otro, es empujado a una posición de indefensión y desamparo, activamente mantenido en ella”. Así también, estas actividades tienen lugar de manera frecuente por lo menos una vez por semana y durante largo tiempo por menos seis meses. Considerando, la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, el maltrato acaba por resultar en relevante miseria mental psicosomática y social (Abajo,2006).

Conviene subrayar, posiblemente el lugar de trabajo sea el ámbito donde el adulto de nuestra sociedad pasa la mayor parte de su vida útil y en el cual vuelca buena parte de sus frustraciones y, desde luego, se desarrolla gran parte de su capacidad de socialización. Donde los conflictos interpersonales no resueltos cuyo origen son laborales, o no, logran convertirse en el punto de partida, “fase de conflicto o de “incidentes críticos”, donde los implicados prefieren emplear el *Mobbing* para poner fin al conflicto. Además, los pequeños actos maliciosos son tan cotidianos y parecen normales. Surgen con una sencilla falta de respeto, con una mentira o con manipulación. Pero sólo los encontramos insoportables si nos afectan directamente. Es decir, las agresiones son sutiles, no dejan ningún rastro tangible y los testigos tienden a interpretarlas como simples aspectos de una relación conflictiva o apasionada entre dos personas de carácter, cuando, en realidad, constituyen un intento violento, y a veces exitoso, de destrucción moral e incluso física. (Hirigoyen, 2013).

Ahora bien, un sistema de trabajo puede ser utilizado como un medio para victimizar, sojuzgar, socavar la autoestima o amenazar a uno/unos de los trabajadores; la correspondencia al riesgo para la higiene y seguridad, incluye peligros tanto para la salud mental como física del trabajador. (Sperry, 2012).

Heinz Leymann, psicólogo del trabajo en Suecia, investigó este proceso, lo denominó «psicoterror», durante cerca de una década y en varios grupos profesionales.

Actualmente, en muchos países, los sindicatos, los médicos laborales y las mutualidades sanitarias entre ellos los psicólogos, empiezan a interesarse con particularidad, por este fenómeno. En este trabajo el término *Mobbing*, se utilizará para definir al acoso en el lugar de trabajo, nos permitirá hablar de cualquier manifestación conductual abusiva, principalmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos contra la personalidad, la dignidad, la integridad física o psíquica de un individuo, con riesgo de perder su empleo, o degradar el clima de trabajo. (Olivares, 2016).

La violencia se enuncia mediante el comportamiento agresivo a otro infundadamente, condición de proceder “contra natura”, no esperada, convirtiéndose en un acto ilegítimo. La puede ejecutar una persona, un grupo o una institución por mantener una posición dominante, somete a su víctima mediante el uso directo o indirecto de la fuerza o coerción causándole un daño físico a su cuerpo o a sus pertenencias, mental o de marginalidad social, (Oñederra, 2010).

No obstante, el mobbing puede considerarse como una forma de estrés laboral presenta la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, tiene su origen en las relaciones interpersonales en cualquier lugar de trabajo entre los distintos individuos que la conforman, siendo considerado hoy en día como uno de los principales estresores psicosociales. Desde una perspectiva más clínica se ha señalado que el *Mobbing* pertenece a los llamados trastornos reactivos (códigos F43.2), recogidos tanto en la CIE-10 como en el DSMIV-R.

A la vista de estos datos puede interpretarse que la comunidad científica va, si se permite la expresión, un paso por detrás de las necesidades e intereses sociales. Se han identificado tres modelos causales que explican la aparición del *Mobbing*.

Estos modelos se centran en la personalidad de la víctima y del acosador, en las características de las relaciones humanas que surgen en las organizaciones y en el clima, cultura y ambiente organizacional. (Rodríguez, 2009).

2.2 Diferencias con otras anomalías emergentes: estrés, burnout, asociadas con la salud en el ámbito laboral.

A continuación, repasamos algunas de las enfermedades emergentes, de más incidencia en la salud de los trabajadores, como consecuencia de los cambios estructurales en el ámbito social, económico y por supuesto laboral en la actualidad.

1. Estrés Laboral

Existe una “reacción en cadena” por culpa de la cual los efectos individuales del estrés, como el absentismo o el presentismo, tienen consecuencias colectivas y organizacionales: sobrecarga de trabajo de los demás compañeros debida a la ausencia, menor ayuda a los trabajadores con dificultades, disminución del espíritu de cooperación y de la solidaridad, etc. Este deterioro tiene un impacto en los resultados económicos de la empresa en términos de cantidad y calidad de producción, de relaciones entre la dirección y los trabajadores y, en última instancia, de rendimiento comercial. El deterioro de distintos aspectos corre el riesgo de generar malestar psicológico entre los demás empleados, lo que, a su vez, puede conducir a más absentismo o presentismo. El círculo vicioso del estrés ha comenzado. (Pelletier, 2016).

El estrés laboral afecta tanto a las personas como a las organizaciones, y requiere una atención especial por sus consecuencias en la salud y la calidad de vida de éstas. De hecho, los efectos asociados al estrés pueden traducirse en un deterioro físico y psíquico de las personas y repercute en las propias organizaciones (absentismo, abandonos, disminución en la productividad y en la calidad, etc.). El estrés laboral surge como consecuencia de las múltiples demandas y responsabilidades derivadas del trabajo, la excesiva variedad de tareas, la incapacidad para delegar, la incapacidad para establecer prioridades, la falta de feedback en el desempeño y rendimiento del trabajo, las condiciones inadecuadas, la escasa calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, la inadecuada distribución del tiempo, el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, la preocupación por la carrera profesional y la falta de expectativas realistas, etc. Por otra parte, algunos de los factores organizacionales que favorecen el estrés y el desgaste profesional son el exceso de control, el nivel de satisfacción en el lugar de trabajo, la percepción de la inseguridad en el trabajo, los cambios de puesto, de nivel u organización.

¿Qué entendemos por estrés laboral?

La definición de estrés laboral no es fácil. Muchas son las investigaciones sobre este particular, fundamentalmente, la Psicopatología y la Psicología de la salud son las áreas de investigación con más contribución al conocimiento del proceso general del estrés. En la concepción más aceptada actualmente, el estrés, en términos genéricos, es definido como «la percepción de quejas con exigencia elevada, logran superar las capacidades o recursos disponibles por el propio individuo, poniendo en peligro su bienestar o integridad».

2. Síndrome de Burnout

Desde que se describió el síndrome de burnout ha existido un enorme interés en el desarrollo de intervenciones orientadas a su reducción y a la prevención del estrés laboral. Históricamente, el concepto de burnout fue mencionado por primera vez por Freudenberger durante los años sesenta relacionado con los estilos y formas de vida, observó en jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación.

3. ¿Qué entendemos por síndrome de burnout?

Burnout es un término de origen anglosajón, cuya traducción más próxima y coloquial es la de «estar o sentirse quemado, exhausto y sobrecargado, con pérdida de la ilusión por el trabajo y la profesión». Hoy, el síndrome de burnout es considerado como un proceso resultante del estrés crónico laboral al que se ve sometido el profesional, y una de las principales fuentes potenciales de problemas, a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual. Supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo), y sociales. Se consideran como “un estado en el dónde se combina la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima”.

Se caracteriza por una pérdida de interés en las personas para quienes se trabaja y en un distanciamiento psicológico respecto al trabajo, aumento del absentismo, agotamiento, frustración y pérdida del compromiso profesional.

Igualmente, el síndrome de burnout, se caracteriza por un estado de estrés crónico donde sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento de empleo habitual en la persona con secuelas muy negativas para éstas y en su productividad profesional.

En suma, el burnout resulta para las personas sometidas a malas condiciones de su entorno laboral, en estrés prolongado y esto no les ha permitido adaptarse al entorno y ven frustradas sus expectativas de modificar su situación laboral.

4. Aproximación conceptual. Mobbing.

El acoso psicológico en el trabajo, también conocido como *Mobbing*, es uno de los principales problemas de los trabajadores en la actualidad, dilema complejo por su detección y tratamiento, al involucrar factores no sólo individuales, sino también sociales y organizacionales.

No obstante, el *Mobbing* puede considerarse como una forma de estrés laboral por la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo, sino por su origen en las relaciones interpersonales de cualquier lugar de trabajo entre los distintos individuos y es considerado hoy en día como uno de los principales estresores psicosociales. A diferencia de Bullying, el *Mobbing* es un fenómeno sistémico e implica la interacción de la organización, grupo, y la dinámica individual y el comportamiento, incluye la dinámica de organización y participación, mientras el primero no lo hace. Resulta en lesiones a sus víctimas, mientras el *Mobbing* es un problema de salud pública no reconocido.

La recuperación no sigue el mismo proceso de recuperación de Bullying. Por lo tanto, distinguir el *Mobbing* de la intimidación (Bullying), es fundamental para ayudar a las víctimas a recuperarse y en la identificación de estrategias de prevención eficaces, (Sperry, 2012).

Es decir, se trata de un fenómeno multidisciplinario de la administración, la medicina y la psicología tienen mucho por aportar, sobre todo en términos de prevención.

Se ha debatido sobre la mejor manera de conceptualizar al comportamiento sistemático e inaceptable del grupo en organizaciones de abusar emocionalmente de una sola persona durante largos períodos y potencialmente ocasionar daño profundo.

Los dos términos más utilizados son "Bullying en el lugar de trabajo" y "*Mobbing*". En este trabajo, elegimos *Mobbing* por cuatro razones:

1. *Mobbing* claramente indica el comportamiento del grupo, Mientras que un individuo puede ser un matón en serie o Ser intimidado por una sola persona.

2. Mobbing está presente en muchos tipos diferentes, Organizaciones, no sólo los lugares de trabajo. Investigación Hasta el momento se ha centrado casi Lugares de trabajo. Un movimiento para ampliar el análisis de Ha comenzado el mobbing más allá de los lugares de Necesita recibir más atención.

3. La palabra "intimidación" se usa en América Latina Y otros países de habla hispana para Se refieren al comportamiento agresivo colectivo sistemático Entre pares en la escuela primaria y secundaria, causando confusión conceptual cuando el acoso se utiliza para referirse a la conducta de un adulto en las organizaciones.

4. Mobbing es el término usado en todo el mundo excepto, Por algunos investigadores de habla inglesa.

Uno de los fenómenos de la peligrosidad del acoso es la existencia de un grupo "cómplice", donde los compañeros de trabajo, jefes y supervisores muchas veces están conscientes de lo que sucede; sin embargo, no sólo no hacen nada por evitar una ofensa, por lo contrario, suelen contribuir activamente al mismo, mediante burlas, calumnias, rumores y comportamientos que llevan a un individuo al vado social. (Uribe Prado, 2011).

Es importante preguntarse cómo el fenómeno del *Mobbing* pasa por procesos de comunicación formal e informal y cuáles son sus canales característicos y privilegiados, es así como se pueden identificar algunas definiciones del acoso laboral que mencionan de manera directa o indirecta el aspecto comunicativo de las prácticas de hostigamiento en el lugar de trabajo.

El aspecto comunicativo tiene un papel fundamental. Comunicación hostil y desprovista de toda ética, son los términos que utiliza Leymann para enfatizar que muchos de los comportamientos agresivos entre miembros de organizaciones de trabajo implican procesos de comunicación que lejos de ser cordiales o neutros, se caracterizan por la violencia verbal o el ocultamiento de información, los gritos y amenazas verbales, los cortes en la comunicación entre el acosado laboralmente y sus compañeros o el acosador. Teniendo en cuenta que, en el acoso laboral, la comunicación se pone en marcha para utilizar al otro, para confundirlo y manipularlo, y además se apela a rechazar la comunicación directa, deformar el lenguaje, mentir, usar el sarcasmo, la burla, el desprecio y la paradoja. (Hernández, 2014).

2.3 Factores de *Mobbing*.

En específico, en el mundo del trabajo de universidades o de instituciones, las conductas de acoso son más habituales comparadas con la esfera privada. Sin embargo, no menos destructivas, donde los comportamientos destructivos son menos frecuentes, pero las pequeñas fallas cotidianas se consideran triviales. Estas intenciones de la violencia son cambiar o destruir; por lo tanto, se considera un esquema adaptativo por permitir al ser humano responder ante situaciones adversas necesarias para el correcto acomodo del organismo. La relación abusiva puede ser constitutiva de una pareja, los dos se han elegido, uno al otro, pero no puede ser el fundamento de una relación de trabajo. Sin embargo, aunque se trate de contextos diferentes, el funcionamiento es semejante. (Hirigoyen, 2013).

La organización de las empresas en nuestros días no cuenta, precisamente, con unas estructuras favorables a estilos y formas de vida, saludables para los individuos. Actualmente, el ritmo de vida frenético, las obligaciones, las exigencias, las presiones sociales y profesionales, las tensiones, el aumento de responsabilidades y los cambios en la organización del trabajo, y del mercado laboral afectan el bienestar social y la salud de las personas. Cada vez hay más trabajadores cuya actividad laboral incide negativamente en su salud.

Por otra parte, en cuanto a la estructura de la personalidad de los trabajadores en situaciones de acoso laboral, por lo general, se considera que no existen características definitivas en las víctimas y cualquier trabajador puede llegar a sufrir *Mobbing* a lo largo de su trayectoria profesional. En este contexto, los niños en ambientes con más violencia, enfrentan más intimidación que las niñas, Por lo tanto, el nivel de rudeza que parece normal a los hombres es más alto que el nivel de violencia que parece estándar a las mujeres. Esto también es aplicable al comportamiento de violencia emocional (*Mobbing*). Por esta razón, los hombres generalmente aceptan conductas violentas en el trabajo más que las mujeres. (Abbas, 2013).

El avance en la comprensión del *Mobbing* pasa necesariamente por un acercamiento sistémico al fenómeno. Presenta ante todo una naturaleza social interactiva donde implica relaciones circulares entre los elementos de interacción en el sistema organizacional. Nos parece más acertado apuntar hacia una relación patológica entre los miembros de una organización, donde interactúan aspectos individuales, colectivos familiares, colectivos

sociales y colectivos laborales. El fenómeno del Mobbing ha evidenciado la existencia de organizaciones que funcionan como sistemas patológicos.

Por tanto, nos encontramos ante organizaciones perversas que favorecen la ocurrencia de actividades patológicas entre sus miembros. Las consecuencias del *Mobbing* pueden ser de distinta naturaleza y afectar varios ámbitos.

Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social. Se pueden distinguir respecto al Trabajador afectado de *Mobbing*, las siguientes consecuencias:

1. A nivel Psíquico, la sintomatología puede ser muy diversa, el eje principal de las consecuencias del sujeto afectado es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. También pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.

2. Los diagnósticos médicos relativamente compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de proceso puede dar lugar al afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, darían comienzo a otras patologías.

En general, este problema puede distorsionar las interacciones con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda, etc.) tanto en el ámbito laboral como en el extra laboral. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de *Mobbing* sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos ésta no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo y, de otro lado, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos. El objetivo del acosador es derrumbar psicológicamente a su víctima. Muchas dudas si están sufriendo acoso o, simplemente, se trata de encontronazos laborales, por eso entre cosas es una realidad oculta. (Martínez León, 2012).

2.4 Ciclos del *Mobbing*.

Las personas acosadas pueden agruparse en tres grandes grupos: 1) Personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y por lo tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el acosador por temor a perder su protagonismo; 2) Personas vulnerables o depresivas como blanco fácil del agresor al descargar sus propias frustraciones; y 3) Personas eficaces y trabajadoras al poner en evidencia lo establecido y pretender aplicar innovaciones, vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su estatus en la organización laboral. En resumen, se observa una amplia variedad de datos empíricos en cuanto a las características de la personalidad en los sujetos acosados en su lugar de trabajo, no siendo posible establecer un perfil homogéneo en este tipo de sujetos.

1. Tipos de *Mobbing*

Se clasifica de la siguiente manera:

1. **Ascendente:** Una persona con grado jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados.
2. **Horizontal:** Un empleado se siente acosado por un compañero a su mismo nivel profesional. De hecho, un grupo de trabajadores se unen para acosar a otro u otros compañeros.
3. **Descendente:** Es la situación más frecuente, el superior comienza por desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos para desacreditar delante de los demás al agredido y mantener su posición jerárquica de la organización. En consecuencia, su objetivo hacia el agredido es para dejar su puesto de trabajo sin necesidad de despido legal.

De acuerdo, con Leymann (1990) varias son las fases que implica este proceso de acoso y amenaza por parte de los otros miembros de la empresa. Éstas pueden resumirse de la siguiente manera:

1. Fase de conflicto. Se hace patente la aparición de la situación crítica.
2. Fase de comportamientos agresivos. Se inician los comportamientos agresivos con un componente psicológico y dispara el proceso del *Mobbing* como tal.
3. Fase de implicación de la dirección. Comienza el aislamiento y el proceso de expulsión.
4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral. El empleado es considerado como un trabajador difícil.

5. Fase de la expulsión. Los efectos de la expulsión pueden conducir a trastornos de estrés postraumático. Se trata del momento donde las relaciones con los compañeros, sean iguales, inferiores, o superiores comienzan a cambiar; y ello puede manifestarse mediante.

- I. Ataques directos: se te oponen injustificadamente inconvenientes al trabajo realizado.
- II. Ataques indirectos: comentarios y/o murmuraciones sobre tu comportamiento personal o profesional.
 - A. Fase de instauración de "*Mobbing*", comienzan las conductas violentas o de hostigamiento, la víctima comienza a sentir dichas agresiones, pero aún no ve la situación global ni la comprende, y en ocasiones llega a sentirse culpable.
 - B. Fase donde el asunto se hace público; en esta fase puede trasladarse a la persona a otro departamento, o amenazarlo, incluso, con el despido; pueden darse sospechas e intervención de la sección de personal o del comité de empresa, pero ya es tarde, y la persona acosada es considerada como una persona "difícil" o un "estorbo". En cualquier caso, es deshacerse de ella lo antes posible, y se toman medidas donde en ocasiones transgreden la legalidad vigente.
 - C. Fase, en la que el acosado se da por vencido, produciéndose el despido, regla general o el acosado se despide voluntariamente de la empresa, arrastrando secuelas psíquicas con tratamiento médico y enfermedades psicosomáticas, encontrándose con problemas para regresar al mundo laboral, calculándose cerca del 20% de los suicidios se basan en el acoso laboral, (Rojo Vicente, 2005).

Cuando examinamos un fenómeno tan cargado emocionalmente, como la violencia en el lugar de trabajo, la gente asume fuertes sentimientos al respecto. Y el acoso nace de forma insignificante y se propaga insidiosamente, al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones, Luego, los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es arrinconada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la reduce a maniobras hostiles y degradantes. Se trata de un fenómeno circular.

De nada sirve buscar quién ha originado el conflicto. Se llega a olvidar incluso su razón de ser. Así también, los actos y comportamientos irracionales, agresivos, amenazantes llevados a cabo dentro de la empresa por uno o varios empleados de la misma, sin un

nivel jerárquico en específico, dirigidas contra uno de sus integrantes (la víctima) de forma repetida y sistemática durante un largo período de tiempo, produce un riesgo para la salud y la seguridad. En ocasiones, también puede ser practicado en y por grupos.

Estos comportamientos deliberados del agresor están destinados a desencadenar la ansiedad de la víctima, y actitud defensiva, que, a su vez, genera nuevas agresiones. Cuando examinamos un fenómeno tan cargado emocionalmente, como la violencia en el lugar trabajo, es comprensible los fuertes sentimientos al respecto. También afectan a menudo nuestra percepción, cómo descubrimos, y cómo interpretamos nuestras emociones. En particular, el acoso nace de forma insignificante y se propaga insidiosamente, al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Así, por ejemplo, los comportamientos de una persona razonable, teniendo consideración de todas las circunstancias, expresa para hacer víctima, humillar, minar la autoestima o amenazar a otra; estas acciones pueden ser de individuos o de un grupo.

Carmen Knorz y Dieter Zept en (Trude, 2004), recopilan una relación de 39 actuaciones que provocan acoso en el puesto de trabajo. Las más habituales son las 23 siguientes:

1. Se prohíbe a la persona charlar con los compañeros.
2. No se responde a sus preguntas verbales o escritas.
3. Se instiga a los compañeros en su contra.
4. Se le excluye de las fiestas organizadas por la empresa y de otras actividades sociales.
5. Los compañeros evitan trabajar junto a ella.
6. Se le habla de modo hostil y grosero.
7. Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada.
8. Se hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella.
9. Los subordinados no obedecen sus órdenes.
10. Es denigrada ante los jefes.
11. Sus propuestas son rechazadas por principio.
12. Se le ridiculiza por su aspecto físico.
13. Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia.
14. Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa.

15. Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás.
16. Se le dan informaciones erróneas.
17. Se le niega la posibilidad de realizar cursos de reciclaje y formación.
18. Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien.
19. Es controlado y vigilado de forma casi militar.
20. Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso.
21. Su trabajo es manipulado para dañarle (por ejemplo, borrando un archivo de su ordenador).
22. Se abre su correspondencia.
23. Si pide días por enfermedad, encuentra muchas dificultades o recibe amenazas.

En conclusión, el *Mobbing* se manifiesta como una deficiencia de la organización de trabajo, de la comunicación interpersonal, del medio ambiente laboral y las condiciones de trabajo; siendo realmente determinante la acción personal del acosador o acosadores sobre el agredido. No se trata de las discusiones simples, incluso de algunas bromas que puedan parecer más ofensivas de lo aceptable, si todo ello se soluciona al día siguiente, por ejemplo, con unas palabras amistosas y una disculpa SI fuese necesario. (Rojo Vicente, 2005).

2.4.1 Pautas en México

De acuerdo a la Secretaria de Salud Sa (2006), Sobre la prevalencia del problema en México y en América Latina no existen datos notables, en efecto, son escasos los estudios sobre *Mobbing* hechos en la región, y más insuficientes para el análisis de este problema en las mujeres. En otras palabras, el estudio del asedio grupal o *Mobbing* pertenece al orden de la complejidad, es decir, se trata de un fenómeno multidimensional donde es necesario deshebrar el intrincado tejido de su estructura, a veces caso por caso; otras, haciendo acopio de información cuantitativa y otras más, combinando métodos, para entender las interacciones institucionales de los seres humanos con sus contextos sociales.

Actualmente, México posee 11 ciudades reconocidas e identificadas como los lugares más violentos del país, colocándola en el 3er lugar en Latinoamérica, estos datos revelan como la construcción de la inseguridad es igual a la violencia. Los miedos pasan del orden privado para ser patrimonio público; la violencia ha invadido no solo a las ciudades, también a el día a día, a los hábitos y las costumbres, ahora también a la soledad en que viven sus ciudadanos. En México, la realidad sociocultural y económica del pensamiento

anterior se diluye en dos tipos de organizaciones: las que pertenecen a la administración privada y, las que se encuentran en la administración pública. En todas ellas se pudiera decir que domina la cultura en menor o mayor grado. Esta cultura organizacional y a la forma de conducir los valores del trabajo son atravesados por la antropología y psicología del mexicano. (López A. S., 2012)

Mientras países como Brasil, Argentina y España han logrado avances sustanciales en la prevención y combate al acoso psicológico en el ámbito laboral (también conocido como *Mobbing*), México se encuentra rezagado, si bien ya hay un interés académico por el tema. Naciones como Suecia, España y Francia en Europa, y Brasil, Colombia, Argentina, Ecuador, Bolivia y Uruguay, entre otros países latinoamericanos, cuentan con leyes específicas para prevenir y sancionar el acoso en el trabajo.

Los trabajadores en México, en tanto, se defienden de este tipo de atropellos a partir de los derechos consagrados en la Constitución Política, la Ley Federal del Trabajo o la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su caso.

Será preciso mostrar ciertos avances en México, el Senado en el año 2014 aprobó reformar el Código Penal Federal para sancionar con una multa de hasta 40 días de salario mínimo a quien cometa acoso laboral, mejor conocido como *Mobbing*, además, en caso de quien acosa fuera superior jerárquico además de la multa se le destituirá de su cargo o empleo.

Otro aspecto del *Mobbing*, comprende cualquier tipo de violencia de forma recurrente y sistemática sobre otra persona y le causa un deterioro profesional, daño patrimonial, económico o sufrimiento psicológico y físico.

Además, el documento, aprobado con 91 votos, establece en caso de quien acosa fuera superior jerárquico y utilizará los medios y circunstancias que el encargo le proporciona, además de la multa señalada, se le destituirá de su cargo, empleo o comisión. Por reincidencia, además de la multa correspondiente, también se impondrá la destitución del cargo, empleo o comisión.

En particular el pleno aprobó también modificaciones al artículo 259 Bis del Código Penal Federal para sancionar el hostigamiento sexual, y así lograr erradicar la violencia de género dentro del ámbito laboral y docente. Así también, el texto del dictamen señala la urgencia de crear un régimen jurídico para proporcionar más protección a la dignidad de

la persona y los derechos humanos de todo individuo, como condición indispensable para construir un sistema jurídico para ubicar en primer lugar la dignidad de la persona. (Castillo, 2014).

La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) estableció los criterios para acreditar al trabajador víctima de este tipo de delito. Con base en diversos estudios de doctrina legal, tratados internacionales y las normas mexicanas, el máximo tribunal del país determinó las conductas que conforman el *Mobbing* al considerar afectaciones susceptibles de reclamarse mediante distintas vías, como podrían ser la penal, administrativa, civil o laboral, de acuerdo a la pretensión del afectado". Además, la corte estableció a quienes pretendan demostrar ser víctimas de acoso laboral deben señalar el objetivo que tuvieron en su contra era intimidar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente al demandante, con mira a excluirlo de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir, controlar o destruir, por el hostigador.

De igual manera se debe demostrar la agresividad o el hostigamiento entre compañeros en su ambiente de trabajo y que tanto el demandante como los presuntos acosadores, ocupan un nivel similar o existe una superioridad jerárquica. Otro de los elementos que se deben acreditar en este tipo de juicios es que este tipo de conductas "se hayan presentado de manera sistemática" porque, señaló la Corte, un acto aislado no constituye *Mobbing*.

Pongamos por caso el amparo promovido por una trabajadora, la primera sala señaló que "se debe distinguir el acoso laboral de conductas inherentes a las exigencias del empleo y en el caso, de acuerdo a las pruebas ofrecidas por la quejosa y lo establecido en el reglamento interior de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Valle de Toluca, estas solamente demostraron el requerimiento de cumplir con sus funciones", por eso se le negó el amparo solicitado.

2.5 Perfiles en el *Mobbing*.

A la hora de comprender los antecedentes del *Mobbing*, las características de personalidad no son el componente clave, sino son las circunstancias en determinada persona trabajadora de realizar tales conductas negativas. En efecto las personas no son simplemente buenas o malas, se debe en todo momento ser consciente de la situación y el contexto para entender el porqué de la aparición de determinadas conductas.

Es decir, las organizaciones y sus culturas inhiben, o, por lo contrario, permiten tales comportamientos abusivos deberán ser necesariamente un foco de atención a la hora de entender por qué aparecen situaciones de *Mobbing*.

1. Agresor

La intención tal vez única del agresor, es para exponer a las víctimas de una manera negativa, desestabilizarlos, y crear sospechas sobre su dignidad como miembros de la organización. Es la eliminación del objetivo- víctima de la organización o la neutralización de la influencia del objetivo- víctima dentro de ella. (Sperry, 2012).

Los factores individuales relacionados con los agresores se le conoce como, “comportamiento político de los trabajadores en una organización”.

Este comportamiento puede entenderse como un conjunto delineado de conductas buscan proteger y ampliar los propios intereses personales, como, por ejemplo, a través de la influencia en ocasiones legítima sobre terceras personas.

En este caso, aunque el origen de esas acciones no fuese directamente a perjudicar a un trabajador en específico, sino más bien buscar el logro y beneficio personal, tales consecuencias podrían ser vistas maquiavélicamente como un efecto colateral, como un medio justificado para alcanzar un determinado fin o propósito. De este modo, trabajadores, con excesiva visión positiva de sí mismos creen tener la razón y se creen por encima de los demás, pueden bajo ciertas circunstancias llevar a cabo conductas de *Mobbing* y acosar laboralmente a cualquier trabajador. De ahí que, la autoestima exagerada de diferentes personas trabajadoras suele ir acompañada de otros aspectos, como, por ejemplo, altos niveles de perfeccionismo, arrogancia y narcisismo. Ello en conjunto puede no tener ninguna repercusión si el entorno laboral es favorable.

2. Víctima

En cuanto a, los aspectos individuales de las víctimas estos pueden ayudar a entender las causas del *Mobbing* en ciertas ocasiones. Se puede hablar de inseguridad y baja autoestima como características junto a reacciones depresivas, pero no agresivas, en parte por el miedo de estas personas a perder en cualquier disputa. En particular, los trabajadores con menor autoestima y menos asertivos, no solamente son vistos por un posible acosador como una “presa fácil”, además por su conducta a menudo depresiva y ansiosa, pueden activamente producir conflictos, lo cual en algunos casos abrir la puerta y se conviertan en víctimas de acoso psicológico laboral.

Sin embargo, debe dejarse en claro el hecho de la baja autoestima, no predispone a la persona para terminar siendo víctima de *Mobbing*. Una manera de entender este aspecto es pensando en la idea de dependencia, la cual se explica no solamente por aspectos individuales (físicos y psicológicos), sino también por aspectos de naturaleza social.

En otras palabras, la dependencia jerárquica por el hecho de ser un trabajador subordinado a una categoría, por la necesidad económica derivada de un mercado laboral atiborrado y con más demanda de trabajo que oferta, o por tener una débil economía privada donde el sueldo es el único medio de subsistencia, son todos ellos aspectos de dependencia para un trabajador cualquiera y, por ende, con mayores dificultades para defenderse y salir de una situación negativa como es la del acoso laboral.

En resumen, los aspectos individuales no son la explicación única y satisfactoria del *Mobbing*, aceptando en algunos casos su incidencia y repercusión en el desarrollo y proceso de acoso psicológico en el trabajo, la responsabilidad en la prevención y el manejo de tales problemáticas queda explicitada a la luz de la necesidad de considerar las circunstancias de cada posible incidente de esta anomalía.

3. Medio

Aprovecharse de la debilidad ajena es un procedimiento habitual, e incluso valorado, en el mundo de los negocios y de la política, en un sistema económico competitivo, numerosos dirigentes se mantienen en su posición únicamente gracias a un sistema de defensa destructivo, se niegan a considerar el factor humano, abandonan sus responsabilidades y utilizan la mentira y el miedo para dirigir. Así, una empresa puede utilizar a sabiendas los procedimientos malévolos de un individuo con la idea de obtener un rendimiento mayor. Por eso el, *Mobbing* siempre es resultado de un conflicto. Habrá de averiguar si ese problema se debe al carácter de las personas implicadas o si, por lo contrario, es una consecuencia de la misma estructura de la empresa.

No todos los conflictos degeneran en un acoso. También son necesarios otros factores, como una deshumanización de las relaciones laborales, la omnipresencia de la empresa y su complicidad con el individuo perverso. No deberíamos trivializar el acoso ni convertirlo en una fatalidad de nuestra sociedad. No se debe a la crisis económica actual, sino a la despreocupación del tipo de organización imperante. Las grandes flaquezas destructivas son menos frecuentes, pero las pequeñas perversiones cotidianas se consideran triviales.

Hay centros de trabajo que toman medidas autoritarias cuando un empleado no es competente o cuando su rendimiento resulta insuficiente, pero, por otro lado, no saben amonestar a un empleado irrespetuoso o desagradable con uno de sus compañeros. Este tipo de dirección «respetista» la esfera privada sin entrometerse porque considera a los empleados ya son suficientemente mayorcitos como para arreglárselas solos, pero, en cambio, no respeta al individuo en sí.

En semejante contexto, un individuo con ansias del poder puede utilizar la confusión reinante para destrozar con toda impunidad a sus potenciales rivales. Si la empresa no lo controla, puede manipular y destruir impunemente a otros individuos con tal de conquistar o de conservar el poder. Por lo tanto, determinadas características de la empresa facilitan la instauración del acoso. Las nuevas formas de trabajo, persiguen mejorar los resultados de las empresas sin tener en cuenta el factor humano, generan tensión y crean así las condiciones favorables para la aparición del *Mobbing*. (Olivares, 2016).

Dicho de otra manera, una empresa desorganizada genera siempre tensión, ya sea porque los papeles están mal definidos (no se sabe ni quién hace qué cosa, ni quién es el responsable de algo), ya sea porque el clima de organización es inestable (se ha nombrado a alguien para un cargo, pero no se sabe si va a permanecer en él), o porque se da una falta de consenso (las decisiones se toman sin el acuerdo de las personas interesadas). Mientras tanto, los problemas económicos de los empleados facilitan que se les pueda pedir siempre más y cada vez con menos consideración. Se produce una degradación de la persona y de sus aptitudes, el individuo no cuenta para nada. Su historia, su dignidad y su sufrimiento no son importantes. Ante esta cosificación o robotización del individuo, la mayoría de los asalariados de las empresas privadas se sienten en una posición demasiado débil como para hacer algo más como protestar interiormente, agachar la cabeza y esperar días mejores.

4.Clima Organizacional

El clima organizacional es una de las más importantes conceptualizaciones en el estudio de la conducta humana en contextos sociales. Y, por tanto, puede ser un vehículo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas dentro o fuera de ella. Además de ser un tema relevante hoy en día para casi todas las organizaciones. En resumen, el clima junto con las características institucionales y los individuos que la componen.

Forman un sistema interdependiente altamente dinámico y por tanto se influyen mutuamente. Consecuentemente, para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella.

Ante la existencia del Mobbing, sin duda que aparecerán repercusiones negativas en la institución. En otras palabras, debe entenderse que la existencia de consecuencias negativas en la persona hostigada; pero también genera un clima laboral adverso. Por lo que la prevención y saneamiento resulta altamente recomendable para asegurar una buena productividad individual y organizacional. (Varela Osvaldo, 2013).

Nos centramos en la comprensión, la definición y el reconocimiento, sin perder de vista sus causas. Comprender los principios del *Mobbing* es un área relativamente nueva, pero que está siendo abordado por investigadores y otros académicos interesados en desarrollar marcos específicos para entender cómo se desarrolla esta anomalía, dentro de una organización. Examinaremos el desarrollo organizacional longitudinal e identificar las etapas que existen, cuando la organización y el estilo de liderazgo correspondiente son los más propicios para el surgimiento del *Mobbing*.

2.6 Modelos de Intervención

El complejo fenómeno del *Mobbing*, independientemente del tipo de organización o institución dentro de los cuales se lleva a cabo. En particular hay cuatro modelos teóricos de diferentes disciplinas por ofrecer posibilidades para la comprensión de este fenómeno. El primer modelo, se basa en un estudio reciente de las víctimas de acoso en el sector público de los servicios. También se le conoce como modelo de problema de *Mobbing*, estos modelos de conflicto son los más asociados con perspectivas sociológicas. Ahora veamos, el segundo es un modelo cibernético de *Mobbing*, con sustento en marcos explicativos proporcionados por el campo de la cibernética para explicar cómo los procedimientos, incluyendo sistemas complejos como organizaciones, se pueden mantener y reproducirse a sí mismos.

En el tercer modelo, nos fijamos en el marco comunicación de flujo de Lutgen-Sandvik y McDermott (en Sperry, 2012), Resulta este modelo de teoría de la comunicación y se centra en cómo los patrones discursivos dentro de una organización recíprocamente representan tanto a la organización y sus miembros.

El cuarto modelo explora antecedentes, comportamiento, consecuencias es decir modelo A-B-C con uso frecuente en la psicología para identificar antecedentes de la conducta y las consecuencias de ese comportamiento. La construcción de modelos es un importante paso en el desarrollo de la teoría, y se muestran estos modelos con la intención de resumir marcos explicativos actuales para la comprensión de cómo se desarrolla y su proceso, apoyando así la investigación y discusión de cómo se desarrolla el *Mobbing* y cuál es su causa.

Habitualmente este tipo de situaciones llega a las gerencias o a la alta dirección cuando sus consecuencias ya son graves o directamente quedan escondidos tras las renuncias o las licencias por enfermedad. En definitiva, el trabajo en gran parte de nuestra experiencia vital. Desempeñarse en un ámbito de armonía, donde nos sentimos al menos respetados como seres humanos resulta fundamental para nuestro bienestar. Si una organización es consciente de esto y está dispuesta a dar a cada uno de sus integrantes, en el día a día, una vivencia positiva, estará generando no solo colaboradores más comprometidos y motivados, sino un importante aporte a su negocio. (Alifa, 2014).

2.6.1 Modelo Problema de *Mobbing*

Presentamos estos modelos con la intención de sintetizar los actuales marcos explicativos para entender cómo se desarrolla el mobbing. Un reciente estudio cualitativo examinó la forma de acoso, en el lugar de trabajo. Se encontró que la organización del trabajo dio lugar a una contienda sobre los valores, los cuales daba lugar a luchas de poder. De igual modo, las características de los lugares de trabajo estudiadas fueron inclinación al maltrato, la falta de el control de toma de decisiones, liderazgo débil o pasividad, las expectativas traicionadas, y la confusión de roles. (Sperry, 2012).

En conjunto, estas condiciones crean un ambiente de trabajo donde surgieron conflictos. Estos problemas afectivos, implican a menudo diferentes formas de ver a clientes, pacientes, clientes o estudiantes. Por ejemplo, la mayoría de los miembros de un equipo de ventas, Una lucha valores puede entonces surgir entre estos individuos, donde ambas partes creen en sus formas de pensar y de trabajo son las mejores, por lo tanto, las escaladas de los conflictos se amplían dentro del grupo de trabajo. El esquema resultante de este estudio se caracteriza como un modelo de conflicto.

Un importante hallazgo de este estudio fue que, siempre y cuando los conflictos de valores eran "resueltos". En otras palabras, el *Mobbing* se inició y continuó donde el problema era en última instancia resuelto, por lo general con graves consecuencias para la persona objetivo de *Mobbing*.

En su investigación original y clásica, Leymann (en Sperry, 2012), también identificó como el conflicto trabajo desencadenante en los casos de acoso laboral. Él dijo, "en lo relativo a las situaciones investigadas, se sabe que la situación desencadenante más frecuentemente observada es un conflicto (por lo general durante el trabajo)". Leymann vio el conflicto inicial que resulta en un *Mobbing* como la ampliación para incluir múltiples capas de la organización, en particular, la administración o gestión.

Cabe señalar, Si la lucha es constante, se produce el acoso sistemático e incansable. Sólo después de que la persona deja o es forzada a irse de la organización, el *Mobbing* finaliza dentro de esa organización, por lo menos temporalmente.

2.6.2 Modelo Cibernético de *Mobbing*

Aunque no se caracterizaría como tal, tiene base teórica para una perspectiva cibernética del *Mobbing*, este modelo aumentado del problema, esta anomalía puede entenderse como una estrategia de desviación-minimización para devolver el grupo de trabajo u organización de vuelta al status quo mediante la eliminación de la fuente de la percepción amenaza o conflicto. En la cibernética, la retroalimentación negativa se alimenta de información a través de un sistema, como una organización, que se traduce en la minimización de los desvíos de una línea de base.

En una diferencia, o conflicto con hostilidad de la organización, el *Mobbing* puede ser una estrategia eficaz para devolver una organización a su posición de línea de base de la intolerancia del conflicto, desacuerdo, o cuestionamiento. La comprensión de la línea de base de una organización requiere de la visión de cómo se equilibra sus estrategias, estructura, la cultura, el liderazgo, los miembros, y el ambiente externo.

Un concepto importante en la cibernética, se puede aplicar a las organizaciones es el concepto de autopoiesis. La autopoiesis se refiere a la forma donde las partes de un sistema, por ejemplo, las estrategias, estructura, cultura, liderazgo, miembros y el ambiente externo interactúa entre sí y define entre sí.

Autopoiesis también se refiere a la forma o sistema social se reproduce, como se mantiene y se regenera, la organización como un sistema autopoietico siempre está tirando de sí mismo de nuevo a su línea de base o status a través de lo negativo (desviación-minimización) de realimentación. (Sperry, 2012).

Esto significa, esencialmente, al reproducirse como *Mobbing* por causa de las interrelaciones entre sus elementos participantes y las dificultades que conlleva el cambio tanto el elemento en sí y las relaciones entre ellos. Las organizaciones hostiles donde los empleados experimentan constantemente la falta de transparencia y la apertura, el miedo a perder el empleo, el favoritismo y la injusticia, pocas oportunidades de progreso, y miedo a las consecuencias de hablar o tomar una posición se reproducen por períodos de tiempo más largos en las organizaciones hostiles. Cabe señalar a la retroalimentación negativa que arrastra una organización de vuelta hacia su línea de origen o status quo y propaga con más fuerza. Esto no quiere decir que el cambio es imposible, pero es difícil y requiere la comprensión de la interrelación sistémica y la identificación de los puntos de alto apalancamiento en el cual la intervención es más probable llevar al sistema hacia una nueva dirección. Sin intervención efectiva, por lo tanto, las organizaciones hostiles van a reproducirse a sí mismas como estructuras hostiles. Para las organizaciones propensas al *Mobbing*, la intervención a nivel de liderazgo es un punto importante de apalancamiento, por la correspondencia del liderazgo a dirigir una organización. Las organizaciones enemigas de los empleados experimentan constantemente la falta de transparencia y la apertura, el miedo a perder el empleo, el favoritismo y la injusticia, pocas oportunidades de progreso, y miedo a las consecuencias de hablar o tomar una posición se reproducen por largos períodos de tiempo en organizaciones con las mismas características. (Sperry, 2012).

La retroalimentación negativa arrastra a una organización de vuelta hacia su status quo. Esto no quiere decir que el cambio es imposible, pero es difícil y requiere la comprensión de la interrelación sistémica y la identificación de puntos de alto apalancamiento en el cual la intervención es más probable que ayude a un sistema para moverse en una nueva dirección. Estrategias y estructura son también posibles puntos de alto apalancamiento. La cultura es un punto bajo, los individuos son un punto bajo también debido sus limitaciones.

Las intervenciones exitosas en los puntos de apalancamiento alto en una organización tienen el efecto, análogamente, de empujar a una organización de una órbita a otra ya existente, lo ideal sería hacia una más tolerante y de apoyo.

2.6.3 Modelo Flujos de comunicación de *Mobbing*

Se ha desarrollado un modelo de flujos de comunicación y hace referencia a "organizaciones de relación abusiva- empleados." Su modelo es en base a la naturaleza recíproca constitutiva de las comunicaciones humanas y cómo tales comunicaciones generar significados compartidos dentro de dominios particulares de conversación, incluidos las de organizaciones. Su modelo proporciona los medios de seguimiento de mensajes abusivos y hostiles dentro las redes de comunicación de los miembros de las organizaciones e ilustra cómo las comunicaciones, dan forma a la cultura de la organización en un uno abusiva. (Sperry, 2012).

El Modelo consta de los siguientes siete propuestas básicas:

- I) Dos o más flujos de mensajes abusivos son indicativos de las organizaciones de abusiva - empleados.
- II) Las organizaciones de trabajadores- abusivos son más propensos a desarrollar cuando el liderazgo participa o condona comunicaciones hostiles.
- III) Cuando la civilidad en el discurso es ampliamente incumplida por parte de varios miembros de la estructura, organizaciones de empleados-abusivos son más propensos a desarrollar.
- IV) Cuando las normas culturales de la competencia, el individualismo y la agresión están incorporados en el discurso dominante de la organización, es más probable que sea un empleado-abusivo.
- V) Las comunicaciones ya hostiles persisten en el tiempo, es probable que se convierta el más hostil de los empleados de la organización-abusiva.
- VI) Las organizaciones de trabajadores-abusiva siempre producen resultados negativos para los miembros y las partes interesadas.
- VIII) Las organizaciones de trabajadores-abusiva pueden cambiar, pero sólo con el compromiso y el liderazgo de la alta dirección.

Se Considera este ejemplo, relevante para la mayoría de proposiciones anteriores. El chisme es una forma primaria de comunicación hostil dentro de las organizaciones y en última instancia, puede tener un efecto significativamente erosivo.

Es insidioso a menudo comienza con chistes alegres sobre otra persona, pero puede progresar en la difamación pura y simple. Compromiso con el cambio organizacional positivo requiere el reconocimiento de los problemas y se un punto de vista organizativo y el rechazo de la "manzana podrida" o "idiota en el lugar de trabajo" proporcionar un marco interesante para observar las prácticas discursivas de un empleado- organización abusiva y para el uso de un análisis de ellos para comprender el grado y la complejidad de una cultura hostil y de la organización abusiva. El patrón, en su formulación actual, destaca formas de arriba hacia abajo de carácter abusivo, creemos podría ampliarse para incluir también de abajo hacia arriba y las formas laterales de carácter abusivo. El compromiso con un cambio organizativo positivo requiere reconocer el problema como organizacional y rechazando la postura de "mala manzana.

El modelo, en su formulación actual, enfatiza de arriba hacia abajo formas de abuso. Creemos que podría ampliarse para incluir también y formas laterales de este fenómeno. Claramente, estas dinámicas organizacionales están sistemáticamente interrelacionadas, "la estructura sigue la estrategia" en las organizaciones eficaces, lo que significa que, para una organización maniobra y modifica o pone en marcha estructuras que faciliten el cumplimiento de esa práctica. Cuando una estructura caracterizada por un alto estilo de liderazgo autocrático, (Es decir, en la que los trabajadores tienen poco o ningún control decisonal) el resultado es la combinación de efectos síntomas y condiciones del *Mobbing*. (Sperry, 2012).

En conclusión, para influir y cambiar las organizaciones propensas al acoso, es necesario analizar qué elementos en determinados contextos organizativos tienen más probabilidades de funcionamiento como puntos de intervención de alto apalancamiento, estar al tanto del desarrollo del *Mobbing* presentando marcos teóricos lo suficientemente sofisticados para dar cuenta de la complejidad e interrelación de múltiples factores causales, puede ser teóricamente útil y puede proporcionar vías para la investigación duradera, para probar los modelos propuestos.

2.6.4 Modelo ABC de *Mobbing*

Un modelo de proceso simple de la conducta individual y organizacional, llamado el modelo A-B-C, ofrece otra vista del proceso de *Mobbing*. En este modelo, un antecedente (A) es un disparador o factor estresante y precede a un comportamiento (B). Una consecuencia (C) es un evento que sigue dado el comportamiento y lo fortalece, mantiene,

o extingue el comportamiento. Otra forma de decir esto es que los antecedentes desencadenan comportamientos específicos, mientras los motivan consecuencias. (Sperry, 2012).

Este modelo de tres componentes se ha encontrado para ser útil en la conceptualización del *Mobbing*, predecir el comportamiento y el diseño de intervenciones para responder a los incidentes de acoso y en la prevención de ellos. Además de nuestra en cuenta los antecedentes de la organización con *Mobbing*, también se considera al abuso de organización complejo y multidimensional y se debe proporcionar una revisión de la investigación hacer frente a los antecedentes de la organización. Comenzamos con los antecedentes de la organización, teniendo en cuenta que cada uno de los cuatro modelos de *Mobbing* descrito anteriormente se centra principalmente en la organización nivel, lo que refuerza la idea de que la vista "manzana podrida" del carácter abusivo de la organización es más simplista, atomista, y falla estrepitosamente para dar cuenta de los elementos clave en el trabajo en el ámbito social del *Mobbing*. Por otra parte, si se quiere revertir una situación de *Mobbing* ya disparada, es deseable actuar sobre los tres conjuntos de actores, sobre la territorialidad completa del juego relacional, en términos de Ricci.

Esta estrategia la elaboró Twemlow en su práctica de consultoría de instituciones educacionales e inició en la Clínica Menninger. En el tratamiento acostumbrado, "popular", del tema, la pregunta por la motivación se concentra en el victimario y la respuesta señala en dos direcciones diferentes, pero no excluyentes: agresión y conveniencia. Hay *Mobbing* porque hay personas especialmente agresivas que se complacen en acosar a otros. O bien, hay *Mobbing* porque quien lo perpetra obtiene beneficios o reduce sus costos. Lo último, además, es compatible con lo anterior: un empleador puede beneficiarse acosando a un trabajador al privarlo de derechos que dan lugar a costos, pero de paso complacerse al hacerlo. Más allá de la difusión, existen fuertes resortes institucionales para la prevención del *Mobbing*. A nivel de la prevención primaria, una institución capaz de reducir sustancialmente el riesgo de *Mobbing* es focalizar el gerenciamiento de la organización no en la relación entre un jefe y sus subordinados, sino en la relación entre el jefe, sus subordinados y su jefe el jefe del jefe, que puede incluso ser el dueño de la empresa. (Vega, 2011).

Puede influirse positivamente sobre la gravedad de una anomalía como el *Mobbing* y su curso. Cuanto más tempranamente se detecte, mayores son las oportunidades de detener su evolución y consecuencias menos graves. Para detectarla y sus riesgos en un estadio precoz, es importante mejorar la información y el conocimiento de los agentes implicados y proveer, así como, establecer los métodos y las herramientas de detección adecuados. Como es la intención de este trabajo. A pesar de que tenga su utilidad pensar que la ira es un aviso de que hay algo que está mal, el potencial para causar daño en la vida cotidiana no se deriva del agente provocador sino de la misma ira. Además de sus efectos médicos negativos, la potente distracción que produce la ira aleja la atención de la naturaleza específica del problema.

Por otro lado, ejerce también presión para que se tomen medidas contra el agente provocador en vez de fomentar la voluntad de solucionar el problema de un modo constructivo. Bajo estas circunstancias, la ira en si misma se convierte en el problema, que requiere la aplicación de principios pragmáticos. (Beck, 2003).

Finalmente, en el trabajo, las personas están expuestas a una serie de presiones por la exigencia externa de la tarea a realizar, por el entorno laboral y las condiciones del trabajo. Las personas experimentan esa presión como estrés y el efecto nocivo sobre su salud dependerá en gran medida de su habilidad para gestionarlo. Del mismo modo, unas buenas condiciones de trabajo y la habilidad de la persona para manejar la presión ayudan a mantener la salud. De este modo, puede reducirse el estrés y reforzarse los recursos de la persona para prevenir riesgo de *Mobbing*.

Capítulo 3

PROPUESTA

La exploración teórica de Salud Mental y *Mobbing* revisada en este trabajo, se toma como base para el planteamiento de la propuesta, que lleva por nombre “Taller en Salud mental y *Mobbing*, estrategias para el bienestar del entorno laboral”, el cual está dirigido al personal dentro del contexto laboral, con interés en la mejora organizacional.

3.1 Justificación

En la actualidad, se desarrolla un creciente interés por el *Mobbing* en las organizaciones laborales del siglo XXI, con mayor visibilidad en su origen, donde están implicadas no solo las víctimas, las más afectadas, sino también los acosadores, en el cual, con más frecuencia en una sociedad sana y ética, quedan libres del delito cometido. Así como, las empresas, fomentadoras, tolerantes en la mayoría de las ocasiones, de tan evidente agresión contra la dignidad y respeto tanto intelectual como personal de la víctima. Hay sectores de trabajo donde sistemáticamente muestran mayores índices de *Mobbing*, destacan las partes de salud, servicios sociales, educación y administración pública. Todos ellos pertenecientes principalmente al sector público. En cambio, los sectores de producción e industria parecen mostrar menores índices de acoso psicológico. (Escartín, 2012).

Las elevadas exigencias del mercado laboral, los altos niveles de competitividad, la carga excesiva de trabajo, la irregular situación económica y las relaciones profesionales adversas son causa de enfermedades de orden psico-social. Todas ellas surgen como el nuevo fantasma que amenaza la salud de los trabajadores y la productividad empresarial. El *Mobbing* aumenta cada día no sólo en el número de gente que lo sufre, sino con diferentes modalidades. Presión psicológica, encargo de tareas de última hora, órdenes que cambian de un día para otro, trato diferenciado entre empleados, burlas, insultos o de plano acoso sexual, son algunas torturas que los empleados sufren en sus trabajos, a veces en silencio. No hay oficio que se salve o empresa que esté exenta. Y en el Occidente del país, el fenómeno aumenta. Por ejemplo, en México, el 80% de los mexicanos ha sufrido *Mobbing* o acoso laboral, según el estudio del Departamento de Estudios Socio Urbanos del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH) de la Universidad de Guadalajara. (OEM, 2015).

Para la salud mental, el trabajo es importante, es decir la persona tiene el derecho a trabajar en condiciones equitativas y satisfactorias además de contar con protección al desempleo, lo cual está consagrado en las Naciones Unidas con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 23). Donde se refiere a el trabajo como causa de beneficios personales y de salud, mientras que la ausencia o la pérdida de este pueden potencialmente dañar a una persona en su salud mental. Por consiguiente, la oportunidad de recibir atención especializada es pobre y tardía, para el usuario. Este interés inoportuno en el área de la salud mental va acumulando efectos de impacto negativo cada vez mayor en el desarrollo no sólo del individuo, sino en la familia y la sociedad.

¿Por qué es importante el lugar de trabajo?

Se estima que los individuos pueden pasar alrededor del 60% de sus horas de vigilia en el lugar de trabajo. Para la mayoría de nosotros, el trabajo tiene un efecto positivo sobre el bienestar mental. Es decir, para la población actualmente en el empleo, el lugar se convierte en potencial significativo para la salud mental. Muchas son las consecuencias que genera el *Mobbing*, malas acciones provocan que el trabajador experimente sentimientos de ansiedad, fracasos o apatía, llegando a tener problemas de concentración, generando depresión, trastornos y riesgos de accidentes laborales. Esta situación redundante en la empresa al disminuir la calidad del trabajo, por las faltas justificadas o injustificadas del trabajador, ocasionando problemas con los interesados al perturbar las relaciones laborales y la calidad de vida. Por esta razón el presente trabajo propone el taller para ayudar a los trabajadores ante la problemática del *Mobbing*, y así favorecer el bienestar de la Salud Mental en su medio ambiente laboral.

3.2 Título del Taller

TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DEL *MOBBING*”.

3.3 Objetivos General

Al cierre de este taller los participantes, aplicarán estrategias de afrontamiento en salud mental para gestionar su propio *Mobbing*.

3.4 Objetivos Específicos

- Al Concluir el Taller los participantes conocerán los conceptos de Salud mental y *Mobbing*.
- Al termino del Taller los participantes conocerán causas, y consecuencias del *Mobbing*.
- Al finalizar el Taller los asistentes interpretarán la magnitud de la prevención del *Mobbing*.
- Al cierre del Taller los concurrentes aplicaran pautasen Salud Mental ante el *Mobbing*, encaminadas a mejorar su bienestar en el lugar de trabajo.

3.5 Participantes

Dirigido a: Al personal asistente al taller: Mínimo 15 Máximo 20 participantes.

3.6 Forma de convocatoria

La invitación puede consultarse en el Anexo 1.

3.7 Duración :**10 horas.**

3.8 Materiales

Los materiales están descritos en las sesiones del taller. Cabe señalar los indispensables: Hojas, lápices, plumas, plumones, gafetes, lista de asistencia de los participantes, papel rotafolio, pizarrón y proyector.

3.9 Escenario

Aula de capacitación y desarrollo de personal de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas (COFAA-IPN), Tres guerras 27, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, cp. 06040, Ciudad de México.

3.10 Carta Descrittiva

Nombre del Taller: TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DELMOBBING”.

Lugar y fecha de la capacitación: Sala de capacitación de la Institución, Ciudad de México.

Nombre del facilitador: Ricardo Ramírez Gutiérrez

Perfil de los participantes: Personal en edad laboral, perteneciente a la Institución donde trabaja.

Objetivo General: Los participantes, aplicarán estrategias de afrontamiento en salud mental para ocuparse de su propio *Mobbing*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		TÉCNICA INSTRUCCIONAL	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO
		Facilitador	Participantes			
Generar integración grupal y dar a conocer a los participantes la temática que trabajarán en el taller.	Encuadre Presentación del grupo y determinar expectativas del Taller.	Da la bienvenida, se presenta y explica la metodología del taller.	Escuchan	Expositiva	Lap top Proyector Rotafolio Plumones	20 minutos
	Técnica: Dinámica de los nombres. Establecer Reglas de Operación	Pide a las participantes que establezcan las reglas de operación y participación	Escuchan Dirán lo que sí se puede y lo que no se puede hacer dentro del taller	Vivencial Técnica: Disposición en círculo del grupo (sentados). Inicia lanzando la pelota, el participante dice su nombre y el de la persona a la que lanzo la pelota hasta terminar con el último participante.	De acuerdo a la técnica Hojas de rotafolio	30 minutos 30 minutos
Al termino del Taller los participantes reconocerán los conceptos de Salud Mental y Mobbing.	Técnica: Lectura comentada	Explica el procedimiento de la técnica y entrega el documento a analizar preferente uno por persona. Al término de una idea verifica la comprensión.	Siguen la explicación de la técnica. Conocen los conceptos básicos que deberán manejar para su discurso	Expositiva Demostrativa	De acuerdo a la Técnica	50 minutos
Evaluar si las expectativas fueron cumplidas y cuáles fueron los aprendizajes obtenidos	Evaluación el cumplimiento de expectativas	Pedirá al grupo que reflexione sobre los conocimientos adquiridos y sus expectativas iniciales.	Comentarán lo aprendido de acuerdo a las expectativas planteadas	Lluvia de ideas	Hoja de rotafolio	20 minutos

Nombre del Taller: TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DEL *MOBBING*”.

Lugar y fecha de la capacitación: Sala de capacitación de la Institución, Ciudad de México.

Nombre del facilitador: Ricardo Ramírez Gutiérrez

Perfil de los participantes: Personal en edad laboral, perteneciente a la Institución donde trabaja.

Objetivo General: Los participantes, aplicarán estrategias de afrontamiento en salud mental para ocuparse de su propio *Mobbing*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		TÉCNICA INSTRUCCIONAL	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO
		Facilitador	Participantes			
Propiciar integración, sentido de pertenencia grupal y compromiso de trabajo.	Técnica: El correo del rey	Da las instrucciones a seguir	Escuchan y participan	Todos los jugadores se acomodan en círculo, quedando uno de ellos en el centro. El jugador central dice "el correo del rey trae carta para todos aquellos que tengan ... "	De acuerdo a la técnica. (Anexo 1)	30 minutos
Al termino del Taller los participantes entenderán causas, y consecuencias del <i>Mobbing</i>.	Técnica: Se realizará Roll Playing, consiste en un ejercicio de cambio de papeles de acosadores y víctimas	Llevará elaborados por escrito, los roles que quiere que desarrollen. Asegurará las conductas que van a realizarse.	Desarrollarán y mantendrán la escena lo más natural posible.	La acción se cortará cuando considere suficiente información Para proceder a la discusión. El desarrollo de la acción no debe ser interrumpido, salvo por motivos de fuerza mayor.	Lap top Proyector Rotafolio Plumones	90 minutos
Evaluar si las expectativas fueron cumplidas y cuáles fueron los aprendizajes obtenidos	Evaluación del cumplimiento de expectativas	Pedirá al grupo que reflexione sobre los conocimientos adquiridos y sus expectativas iniciales.	Comentarán lo aprendido de acuerdo a las perspectivas planteadas	Lluvia de ideas	Hoja de rotafolio	30 minutos

Nombre del Taller: TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DEL MOBBING”.

Lugar y fecha de la capacitación: Sala de capacitación de la Institución, Ciudad de México.

Nombre del facilitador: Ricardo Ramírez Gutiérrez

Perfil de los participantes: Personal en edad laboral, perteneciente a la Institución donde trabaja.

Objetivo General: Los participantes, aplicarán estrategias de afrontamiento en salud mental para ocuparse de su propio Mobbing

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		TÉCNICA INSTRUCCIONAL	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO
		Facilitador	Participantes			
Se estimulará un ambiente distendido.	Técnica: Lobos y Corderos	Da las instrucciones a seguir	Escuchan y juegan	Uno o dos componentes del grupo se meterán en el papel de que son los lobos y los demás integrantes serán corderos.	De acuerdo a las instrucciones. (Anexo 1).	30 minutos
Al finalizar el Taller los asistentes comprenderán la importancia de la prevención del <i>Mobbing</i> .	Técnica: Charola de entrada, cada uno de los participantes resuelve una serie de actividades típicas de <i>Mobbing</i> .	Elabora, informa y señala lo que deberán de estudiar y resolver de los documentos a entregar a los participantes	Se asesorarán y analizarán la información hasta encontrar la adecuada.	Implica la aplicación de conocimientos y la habilidad de adaptar consideraciones teóricas a resoluciones de tipo práctico e inmediato	De acuerdo a la técnica. (Anexo 1)	90 minutos
Se favorecerá la expresión de la sinergia grupal.	Técnica: El círculo mágico.	Invita al grupo a formar un círculo tomados de las manos en el centro de la sala. Inmediatamente cuenta algo sobre la simbología del círculo.	Escuchan y participan	Instrucciones (Anexo 1).	Ninguno	30 minutos

Nombre del Taller: TALLER DE CAPACITACIÓN “NOSOTROS SI NOS CUIDAMOS DEL *MOBBING*”.

Lugar y fecha de la capacitación: Sala de capacitación de la Institución, Ciudad de México.

Nombre del facilitador: Ricardo Ramírez Gutiérrez

Perfil de los participantes: Personal en edad laboral, perteneciente a la Institución donde trabaja.

Objetivo General: Los participantes, aplicarán estrategias de afrontamiento en salud mental para ocuparse de su propio *Mobbing*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		TÉCNICA INSTRUCCIONAL	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO
		Facilitador	Participantes			
Se beneficiará la confianza.	Técnica: El Pulpo.	Da los pasos a alcanzar.	Escuchan e Interactúan	Distensión	Instrucciones (Anexo1).	30 minutos
Al cierre del Taller los concurrentes aplicaran pautas en Salud Mental ante el <i>Mobbing</i> , encaminadas a mejorar su bienestar en el lugar de trabajo.	Técnica: Cine-Fórum y Discusión en pequeños grupos	Crea un clima psicológico adecuado para el análisis del tema que se va a abordar y para situar intelectualmente al auditorio.	Observan e intervienen	Al final de la proyección, comentarán aspectos importantes y que necesitan de una explicación complementaria, animando al grupo para conseguir la mayor participación posible. (Anexo 1).	Lap top Proyector Rotafolio Plumones Película	90 minutos
Se facilitará la percepción del nivel de conciencia alcanzado en el taller y se preparará al grupo para el proceso de separación.	Técnica: Semáforo de calidad.	Hace un análisis de los puntos abordados, relaciona con los sentimientos percibidos, buscando aprovechar los factores positivos.	Escuchan y participan	Pedir que pequeños grupos de hasta 5 personas mencionen como mínimo tres factores comportamentales y actitudinales para mantener la calidad del curso.	Un cuadro hecho de papel afiche con los símbolos rojo, amarillo y verde, tiras de papel oficio, lapicera. Instrucciones (Anexo1)	30 minutos

III. Alcances y Limitaciones

En el desarrollo de este trabajo, se abordaron temas de Salud Mental y *Mobbing*, así como los potenciales conflictos de dichos conceptos, con la finalidad de aminorarlos y valorizarlos en su justa dimensión para promover estrategias de afrontamiento ante esta anomalía. La prevención del *Mobbing*, será importante, así como, el fomento de un ambiente de trabajo de tolerancia, dignidad, comunicación, la búsqueda de soluciones en grupo, etc., con el compromiso de combatir la violencia en este contexto.

Así mismo, se recomienda una intervención temprana que permita resolver los posibles conflictos y quejas que surjan, ya que es mejor para todas las partes implicadas, resolver los problemas lo más rápido y de la mejor forma posible. Con la idea de prevenir y mitigar el sufrir acoso psicológico en el trabajo, es decir detectarlo en un estadio prematuro. Para hacerlo realidad, reducir determinantes de salud negativos y al mismo tiempo reforzar los positivos, a este respecto es esencial fomentar la sensibilización en Salud Mental en los trabajadores. De esta forma la propuesta en forma de taller, dirigida a personas en contexto laboral, proyecten atenuar la posibilidad del *Mobbing*.

Con el objetivo de ofrecerles instrumentos de ayuda frente a la problemática anteriormente señalada. Por dichas razones, el taller cuenta con actividades teóricas y vivenciales que deberán de llevarse a cabo por uno o dos profesionistas de la psicología, competentes en el tema de la Salud Mental, *Mobbing* y dinámicas de grupo, así como ofrecer información cierta y de utilidad para la temática. Además, la formación tendrá la oportunidad de garantizar respuesta ética y profesional.

La noción de violencia psicológica en el trabajo es relativamente más reciente como tema de investigación y análisis así también como denuncia de transgresión de derechos. Cuando se ejerce esta, se produce un daño en la esfera emocional y se vulnera la integridad psíquica.

Algunas limitantes de esta iniciativa son: Los responsables de supervisar y detectar esta anomalía laboral, no poseen el conocimiento de estos riesgos y, por lo tanto, no los resuelven, lo que tiene repercusiones económicas, sociales y humanas a distintos niveles. Así mismo, contrariedad de las empresas u organizaciones por establecer algún canal de denuncia e intervención por acoso laboral. Para los trabajadores, decidir cuándo necesita ayuda puede ser difícil, sólo si se comunica el problema podrá revisarse el problema específico del *Mobbing*, al proporcionar una opción viable para enfrentar el acoso por medio de esta propuesta de taller.

Este trabajo es una pauta que permite poseer un adecuado manejo y respuesta frente a las situaciones de *Mobbing*, y prestar el apoyo necesario a quienes la han sufrido. Sin embargo, no todos los incidentes tanto los graves como aquellos que sean potencialmente peligrosos que no hayan tenido consecuencias o lesiones, son susceptibles de ser registrados. Estos resultados, sin duda, podrían ser objeto de escrutinio; no obstante, se pueden extraer tres conclusiones inmediatamente confiables. 1. Hablar de los sentimientos puede ayudar a mantener una buena salud mental y a hacer frente a preocupaciones. 2. Compartirlos con compañeros no es una debilidad. Ayuda a mantener la salud mental positiva y a tomar el control del bienestar. 3. Que le escuchen puede hacer que se sienta apoyado o menos aislado. Objetivo fundamental que el taller conseguirá para los participantes. Se pueden desarrollar estudios posteriores, sobre la exploración de los procesos de comunicación desde la perspectiva del acosador o un abordaje desde los grupos de trabajo donde se generan casos de acoso laboral, Además, deben existir cámaras en sitios que sean posibles focos de violencia, así como espacios donde las personas afectadas puedan informar y reportar lo sucedido. Sería enriquecedor, por ejemplo, emplear técnicas de simulación para evaluar las respuestas de las personas frente a las situaciones de acoso. Aunque falta mucho camino por recorrer, las organizaciones, sobre todo, las de tamaño mediano y grande comienzan a prestar atención a las enfermedades psicosociales como el *Mobbing*.

IV. Discusión

La violencia en lugar de trabajo sea física o psicológica, se ha convertido en un problema mundial. Que atraviesa las fronteras, los contextos laborales y los grupos profesionales. El *Mobbing*, que durante mucho tiempo ha sido una cuestión "olvidada", ha adquirido una enorme repercusión en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.

Al mismo tiempo, esta anomalía aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones. Esencialmente los factores claves, como el Poder y la Cultura de la Empresa, cuya relación asimétrica de poder entre acosador/a y víctima es esencial para que pueda darse el *Mobbing*, si el hecho de que el acosador/a tenga más poder es lo que va a permitir efectuarlo sobre la víctima, podemos considerar que el Poder es un Capital para ejercer el *Mobbing*. Por consiguiente, la zona de trabajo no es un espacio donde ocurre el acoso, sino que es un sistema vivo, da estructura a la comunicación y por ende a la agresión y eso daría lugar a considerar que hay circunstancias organizacionales que, sino originan por acción, por lo menos dan pie por omisión a este tipo de fenómenos.

Referente al comportamiento humano se han desarrollado actividades sistemáticas y específicas de carácter preventivo alrededor del *Mobbing*, en los diferentes sectores laborales, por ejemplo: El desahogo del estrés por incidentes críticos (DEIC) y otros modelos de alivio psicológico, con aplicación tras haber experimentado un suceso traumático, y son generalmente intervenciones semiestructuradas dirigidas a reducir la angustia inicial y prevenir el desarrollo de futuras secuelas, como el Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT).

Dentro de este contexto, los estudios relacionados a la salud mental positiva, también conocidos como "factores protectores" donde la principal finalidad es hacer más fuertes y productivas a las personas elevando su potencial humano a través de una mayor eficacia en autoestima, bienestar y locus de control básicamente.

Los resultados que se pueden obtener de una intervención basada en Salud Mental, llevan a reducir las situaciones que inciden negativamente sobre la salud psíquica, y promover lugares de trabajo mentalmente saludables. Es decir, la intención fundamental de esta propuesta psicológica es proveer a la persona de la oportunidad de vivir de forma más satisfactoria y con más recursos. Cada una de las técnicas planteadas tiene confiabilidad y validez de investigaciones que respaldan la eficacia para enfrentar el desajuste por *Mobbing*. Cabe señalar, cuanto más tempranamente se detecte la anomalía, mayores son las oportunidades de aminorar la gravedad. Por tanto, es importante mejorar la información y el conocimiento de los elementos implicados para proveer, establecer los métodos y las herramientas de orientación convenientes.

En efecto, los factores de protección que promueve el taller son para trabajar el desarrollo de determinadas habilidades, en resolución de conflictos, desarrollo de un mayor conocimiento personal y la mejoría de las relaciones interpersonales, esencialmente. Por lo tanto, estas actividades sistemáticas y específicas alcanzan carácter preventivo alrededor de la temática. Y así proveer herramientas para la toma de decisiones, puesto que el ámbito organizacional tiene un efecto directo en el estado de salud de los involucrados.

Es así como, el lugar de trabajo es un entorno en el que muchas personas pasan la mayor parte de su tiempo y, por tanto, puede desempeñar un papel clave en la contribución a la salud de sus empleados ya su vez la salud de su organización. Tener una fuerza laboral saludable y productiva debe ser la ambición de todas las organizaciones, especialmente en el entorno empresarial competitivo de hoy en día.

Referencias

- Abbas, E. (2013). Mobbing Behaviour; Victims and Affected. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 169-173.
- Alifa, D. (2014). El Mobbing: un enemigo de la organización. *Revista de negocios del IEEM; Universidad de Montevideo*, 74-76.
- Becerra Partida, O. F. (17 de julio-diciembre de 2014). La salud mental en México, una perspectiva, histórica, jurídica y bioética. (C. d. México., Ed.) *PERSONA Y BIOÉTICA*, 18(2), 3 8 - 2 5 3. Recuperado el 25 de agosto de 2016
- Beck, A. T. (2003). *Prisioneros del odio: Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia*. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Cabrera Díaz Dolores. (2013). *Carga Mental de Trabajo: Guías de intervención*. Madrid: Síntesis, S.A.
- Castillo, G. (07 de febrero de 2014). Establece Corte criterios para acreditar acusación por mobbing o acoso laboral. *La jornada en línea: Política*, págs. 1-2. Recuperado el 22 de 05 de 2016
- D'Agostino, A. M. (2015). Salud Mental ¿Un contenido presente en la formación de grado? Un estudio. *PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 15-25.
- Escartín, J. (2012). *Guías de intervención: Acoso Psicológico en el Trabajo* (1a ed.). Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Hernández, C. I. (2014). La Comunicación en tres casos de acoso laboral. *Diversitas-Perspectivas en Psicología, Universidad del Valle, Colombia*, 2-10.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *El Acoso Moral* (25a ed.). Barcelona, España: Paidos Iberica.
- López, A. S. (2012). Violencia en el trabajo: Pespectivas y Desafíos Actuales. *Psicología, Organizacoes e Trabalho*, 61-72.
- López, O. M. (2011). *Estrés Laboral y Bournout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Santos, S.A.
- Martin, B. M. (2012). Mobbing and supresión: footprints of their relationships. *Social Medicine; Research Online, University of Wollongong*, 217-226.
- Martínez León, M. (1 de Abril-Juino de 2012). El Acoso Psicológico en el Trabajo o Mobbing: Patología Emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias*, 5-20.
- Moreno, M. P. (2013). *Eugenesia Laboral: Salud menental en el trabajo*. Santiago de Cali: Universidad Libre Seccional de Cali.
- Navas, M. O. (septiembre-diciembre de 2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. *Revista española de pedagogía*(235), 483-500. Recuperado el 14 de abril de 2016
- Núñez, B. I. (2011). *Violencia doméstica: Talleres preventivos* (1a ed.). Ciudad de México, México: Miguel Ángel Porrúa.

- OEM. (28 de septiembre de 2015). 80% de los mexicanos ha sufrido acoso laboral: CUCSH. *Zona Metropolitana*, pág. 1.
- Olivares, F. J. (2016). *Mobbing, Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral* (4a ed.). Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Oñederra, M. G. (2010). *La violencia entre iguales* (1a ed.). Madrid, España: Ediciones Piramide.
- Organización Mundial de la Salud. (25 de 08 de 2016). *www.who*. Obtenido de *www.who*: <http://www.who.int/es/>
- Parra, M. (2003). Conceptos Básicos en Salud Laboral. *Oficina Internacional del Trabajo*, 24.
- Pelletier, B. S. (2016). Guía Laboral Sobre Salud Mental. *European NetworkFor Workplace Health Promotion-ENWHP*, 16.
- Rodríguez, O. D. (2009). Mobbing: Una propuesta exploratori de intervención. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 177-188.
- Rojo Vicente, J. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: TÉBAR, S.L. Recuperado el 15 de junio de 2016
- Söchert, M. M. (26 de 01 de 2012). *www.enwhp.org*. Obtenido de *www.enwhp.org*
- Solángel, R. R. (2010). *Accidentes de trabajo enfermedades profesionales y su rehabilitación emocional:La intervención de salud mental en el área de la rehabilitación laboral* (1a ed.). Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado el 1 de septiembre de 2016
- Sperry, M. D. (2012). *Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions* (1a ed.). New York: Oxford University Press.
- Tehrani, N. (2012). *Work Place Bullying* (1a ed.). New York, United States of America: Routledge Taylor & Francis Group.
- Trude, A. (2004). *Mobbing el acoso moral en el trabajo; prevención, síntomas y soluciones*. España: Océano S.L.
- Uribe Prado, J. F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing* (1a ed.). Ciudad de México, México: El manual Moderno.
- Varela Osvaldo, P. S. (2013). Clima Laboral y Mobbing. *Anuario de investigaciones, Universidad de Buenos Aires*, 23-26.
- Vargas Terrez , B. E., & Villamil Saucedo, V. (enero-febrero de 2016). La salud mental y la atención primaria en México. Experiencias de un modelo. (I. N. Fuente, Ed.) *Salud Mental*, 39(1), 3-9. doi:10.17711/SM.0185-3325.2015.062
- Vega, V. (2011). *Violencia, Maltrato, Acoso laboral* (1a ed.). Buenos Aires, Argentina: Lugar Editorial.



Dinámica de distensión: **El correo del rey**: Todos los jugadores se acomodan en círculo, quedando uno de ellos en el centro. El jugador central dice "el correo del rey trae carta para todos aquellos que tengan ... " diciendo cualquier característica que puedan cumplir algunos o todos los jugadores. Por ejemplo, para todos aquellos que tengan tenis, así, quien cumpla la condición debe cambiar de sitio, con otra persona que también traiga tenis, momento que aprovecha el que estaba en el centro para acomodarse en alguno de los lugares al momento en el que se está haciendo el cambio, con lo que habrá un nuevo mensajero con correo para el rey.

Dinámica de Charola de entrada:

1. Se delimita el tema.
2. Elaboración de material escrito (información de periódicos, revistas, etc.), en cuyo contenido se requiere tomar decisiones ante situaciones simples con soluciones obvias o situaciones ambiguas con soluciones no tan obvias; documentos que conduzcan al error si una persona no tiene la información, es decir que existan diferentes aproximaciones a la solución, documentos que permitan el planteamiento de soluciones originales.
3. Se informa al participante que deberán estudiar y lo que se indica en los documentos. El trabajo es individual y se realiza en silencio.
4. Se les señala que cuentan con un tiempo de 30 a 45 minutos, y que se respetará rigurosamente.
5. Se entrega la información a cada participante, debe de ser idéntico el paquete.
6. Una vez concluido el trabajo individual, se reúne el grupo y se le pide que den a conocer la forma en que resolvieron esa información.
7. El facilitador procurará que el grupo analice cada una de las soluciones hasta encontrar la adecuada.
8. Se buscará que entre los participantes se asesoren y se proporcionen información de cada caso. Esto lo llevará a cabo el facilitador, pidiendo al participante que tuvo la solución correcta, que exponga las razones que lo condujeron a esa conclusión.
9. El facilitador reforzará las soluciones por el grupo y señalará las respuestas correctas de cada información. Cabe destacar que algunas respuestas tienen soluciones concretas y que el facilitador sabe con precisión la respuesta correcta. Por ejemplo: el análisis de una conducta de *Mobbing*, la identificación de elementos preventivos y su aplicación. Otras serán de opinión y se abrirá un foro de discusión para analizar los puntos de vista.
10. De acuerdo con el trabajo realizado, el facilitador retroalimentará al grupo en su desempeño.

Dinámica Lobos y Corderos.

1. Para esta dinámica es necesario que haya un nivel de confianza bastante desarrollado. Siendo así, quizás no es necesario aclarar que en este juego queremos divertirnos y que nadie sufra daño alguno.
2. Dividimos el grupo entre lobos y corderos. Sólo una o dos personas serán los lobos al comenzar el juego. Las personas nombradas corderos se agarrarán fuertemente para evitar que los lobos les saquen del grupo. Si los lobos logran su objetivo los corderos se convertirán en lobos. Así hasta que no quede ningún cordero.
3. Una vez terminado el juego la evaluación será muy importante. ¿Hemos sabido divertirnos por igual? ¿Alguien ha sufrido algún daño? ¿Ha sucedido de forma involuntaria? ¿Cómo nos hemos sentido cuando nos han sacado de nuestro grupo por la fuerza? ¿Quiénes se han organizado más y mejor, lobos o corderos? ¿Es más fácil cooperar en el ataque o en la defensa? ¿Conocemos alguna situación de la vida real donde se saca a la gente de su grupo por la fuerza? Abrimos un debate.

Dinámica El círculo mágico:

Instrucciones

Tomados de las manos: la mano derecha simboliza nuestra capacidad de ayudar, debe estar sobre la mano izquierda del compañero de la derecha;

La mano izquierda, recibiendo la derecha del otro, simboliza nuestra necesidad de intercambio;

Al mismo tiempo en que podemos ayudar, necesitamos recibir ayuda. Ninguno de nosotros es tan fuerte para sólo ayudar o tan débil para sólo recibir ayuda;

El círculo forma parte de los rituales y costumbres de pueblos primitivos, probable-mente desde la prehistoria. Todas las actividades en esta época eran celebradas en forma de círculo;

Se creía que a través de la energía emanada entre las personas componentes de la ronda, los malos espíritus eran alejados y los buenos permanecían ahí;

En el círculo vemos a todos, estamos en el mismo plano, podemos mirar a aquellos que están cerca y a los más distantes. No hay primero ni último. Nos sentimos iguales;

Cuando entramos en el círculo, no estamos disputando el liderazgo. Estamos confiando en los amigos

La energía está en equilibrio entre dar y recibir;

En el círculo somos todos iguales;

No hay primero ni último;

Estamos todos en el mismo plano;

Veo a las personas de la izquierda, derecha y a los más distantes;

Finalmente solicita que cada participante se exprese:

Que quede fuera del círculo (cada participante dice algo negativo);

Que permanezca en este círculo (cada participante dice algo positivo);

Procesamiento: El facilitador cierra también con una palabra suya y dice a los participantes que:

Nos separaremos algunas veces en pequeños círculos, pero sin perder de vista nuestra fuerza y nuestra unión

Dinámica el Pulpo

Instrucciones:

Desarrollo: los participantes se dividen en grupos de cinco, (aunque pueden ser más o menos). Uno de ellos se rodea de los otros cuatro que le tocan con un dedo. El jugador del centro es la cabeza del pulpo, que tiene los ojos abiertos y dirige los desplazamientos del animal. Los que rodean son los tentáculos: tienen los ojos cerrados, deben seguir todos los movimientos de la cabeza, sin perder el contacto físico de la punta del dedo con el jugador del centro. A la señal se van cambiando las posiciones. Al finalizar el grupo comparte las experiencias vividas.

Materiales: ninguno.

Dinámica Cine-Fórum

Esta técnica consiste en una presentación y la proyección de una película y un posterior coloquio sobre la misma. Lo normal es proyectar toda la película una vez, pero en algunas circunstancias, por la índole de la misma o del tema a tratar, se puede proyectar posteriormente alguna parte o escena para facilitar su análisis, o para regresar a algún punto de difícil interpretación.

Al final de la proyección el Facilitador del fórum debe intervenir brevemente para subrayar aquellos aspectos que considera más importantes y los que necesitan de una explicación complementaria, animando al grupo para conseguir la mayor participación posible.

Inicia debate en grupos parciales, con la técnica “pequeños grupos de discusión”, Terminado el trabajo grupal, el facilitador hace un corto resumen de lo tratado y de las principales conclusiones del debate.

TÉCNICA: SEMÁFORO DE LA CALIDAD

Material: Un cuadro hecho de papel afiche con los símbolos rojo, amarillo y verde, tiras de papel oficio, lapicera.

Desarrollo: Pedir que pequeños grupos de hasta 5 personas mencionen como mínimo tres factores comportamentales y actitudinales para mantener la calidad del curso, facilitar la búsqueda de sus objetivos, o que deban recibir atención específica, o ser eliminados. En círculo, cada subgrupo informa y pega en el cuadro, según el lugar adecuado.

Conclusión:

El facilitador hace un análisis de los puntos relevados, relaciona con los sentimientos percibidos, contribuciones, buscando aprovechar los factores positivos.

Ejemplo del cuadro:

