

L'ESTRÈS PROVOCAT PEL MOBBING O ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Buenaventura Deusedes

Podem considerar que gairebé totes les persones han sentit a parlar de l'estrès i l'han patit alguna vegada, però el que no és tan conegut és una de les situacions que donen lloc a un estat d'estrès intens en l'àmbit laboral: el MOBBING.

El mobbing és un concepte que cada cop serà més conegut per tots i denunciat com a productor d'estats ànims inestables, amb una simptomatologia patològica de tipus psicològic demostrable, amb la consegüent necessitat de tractament farmacològic i psicològic per part de professionals que hi estiguin especialitzats (metges, psiquiatres, psicòlegs), així com, en el cas que sigui necessari, abastant l'àrea defensada per professionals del dret.

En tots els mitjans de comunicació (diaris, ràdio, TV...), es fa ressò cada vegada més freqüentment d'aquesta situació d'assetjament psicològic i hi apareixen notícies judicials que ens informen de processos i sentències sobre aquest fet.

Per tant, és un concepte que darrerament està molt de moda i crec que, a mesura que les sentències judicials de tipus laboral siguin més concloents i favorables al treballador assetjat, la societat en general serà més conscient d'aquesta realitat.

I, què és, doncs, el *mobbing*?

- És l'assetjament moral (anomenat també psicològic) que rep una persona, de forma continuada i repetitiva, en l'àmbit laboral, durant el temps necessari i suficient, amb la finalitat de deteriorar i destruir l'autovaloració de si mateixa. Aquest assetjament crea un estat d'estrès a la feina, que provoca, a la persona afectada, una simptomatologia d'ansietat progressiva i de depressió (amb por, temor...) i, finalment, pot aconseguir que acabi abandonant el seu lloc de treball, per malaltia (baixa) o marxant de l'empresa.

Tanmateix, abans de seguir, vull aclarir una sèrie de conceptes afins, per evitar confusions.

Hi ha diversos noms que s'apliquen al mateix objectiu comú d'assetjament psicològic, depenent del lloc on s'aplica i del tipus de persones.

El concepte, en l'àmbit general, rep el nom d'ASSETJAMENT MORAL o PSICOLÒGIC, però hi ha diferències segons l'ambient en què es desenvolupa:

- *MOBBING*, en l'àmbit laboral
- *BOSSING*, si l'efectua el nivell de comandament o cap
- *BULLYING*, en l'àmbit infantil (col·legi), exèrcit, esports, vida familiar...
i sobre les persones en general, el denominat ASSETJAMENT MORAL O PSICOLÒGIC.

El concepte i el resultat bàsic és el mateix, però l'objectiu depèn de la situació o ambient en què es duu a terme, tot i que sempre busca la:

- la desvalorització i claudicació de la persona.

Per la seva importància i freqüència creixent, exposarem el concepte de *MOBBING*, ja que és el que més s'està utilitzant i mencionant als mitjans de comunicació, i que correspon a l'assetjament psicològic dins de l'activitat laboral o organitzacional.

Podem considerar-lo com a agressions generalment molt subtils i, per consegüent, difícils d'advertir i de provar en un principi, sigui quina sigui la seva procedència.

La situació de *MOBBING* resulta d'un assetjament psicològic d'una persona (generalment el cap / Bossing) sobre un subordinat, que s'inicia a partir d'un fet o de situacions continuades (com discussió, rivalitat, gelosia...) i amb l'objectiu d'aconseguir que la persona assetjada es vagi sentint incòmoda, que es vagi autodesvaloritzant i pateixi un estrès suficient per abandonar la feina, en no poder resistir-ho, o demanar la baixa per malaltia (petició de la baixa per incapacitat física o psíquica, que és el més freqüent).

Quines són les seves característiques?

Podem considerar-lo com un efecte acumulatiu, com la suma de microtraumatismes psicològics freqüents i repetits, la base principal i determinant del qual (per tal que es pugui considerar mobbing) és que l'assetjador el fa amb intencionalitat.

Acostuma a dur-se a terme mitjançant accions de:

- maltractament verbal, relegar la persona a treballs humiliants o sense valor professional (no deixant que expressi els seus coneixements), no saludar en el contacte diari, aïllar-la, fer-li el buit, posar-la a llocs incòmodes (cadires dures, taules petites o grans, falta de llum, silencis o sorolls excessius...) i altres circumstàncies negatives intencionades.

Generalment, s'inicia de forma subtil, progressiva, reiterativa i amb intencionalitat, que pot ser evident o no.

Pot ser una dinàmica de persecució subtil, humiliant, fins a crear dubtes de la

vàlua en la pròpia persona i que dóna lloc a un procés de caiguda en barrina en què l'assetjat s'enfonsa en el desànim i el desborden pensaments negatius, com:

- No sé fer la meua feina
- Tot ho faig malament
- No serveixo per a res

I, a poc a poc, van apareixent símptomes físics: insomni, cefalees, àlgies, alteracions digestives... que donen lloc a un procés d'ESTRÈS.

L'assetjat va perdent la seva autoestima i es va produint un estrès progressiu que repercuteix en el seu rendiment a la feina i, per tant, la situació pot arribar a considerar-se com a "motiu" normal i suficient per rebre les amonestacions dels caps o companys, i pot arribar a fer que aquest s'autoconvenci que no sap fer bé la seva feina.

En un principi, l'assetjat va aguantant i, posteriorment, encara que s'arribi a adonar de l'assetjament (en més o menys temps, així passa), per por a perdre el lloc, aguanta fins que s'enfonsa i se sent malalt físicament i/o psicològicament.

Segons els estudis realitzats en els darrers anys, les àrees laborals més afectades, que concorren en ordre al nombre d'afectats, són: l'Administració pública, l'Educació, Sanitat, Mitjans de comunicació (periodisme, TV), Hoteleria, Organismes ideològics (ONG, política...) i Estament militar.

Es considera que hi ha, com a mínim, 2 milions de persones amb mobbing a Espanya.

Els condicionants socials que el faciliten (entre d'altres), serien:

- la caiguda dels valors de la societat, la permissivitat, la falta d'ètica, la desconfiança i la rivalitat.

Cal destacar que el mobbing es produeix en contractes de treball llargs, ja que els contractes a curt termini no són suficients per desenvolupar-lo.

Així doncs, podríem dir que el mobbing és directament proporcional a l'estabilitat de la feina i s'inclou dins dels Riscos Laborals (seguretat i salut).

Per altra banda, moltes vegades és difícil de provar, ja que pot semblar únicament pressió a la feina i que la persona realment no rendeix suficientment.

Quan la víctima de l'assetjament busca suport en els companys de feina, aquests, moltes vegades, no es volen comprometre: uns, perquè creuen que s'ho mereix; altres, per temor a ser els següents o a perdre el seu lloc de treball.

Cal diferenciar el que no és assetjament o mobbing: l'estrès professional, l'assetjament sexual, el conflicte en l'àrea del treball; així mateix, hi ha denúncies falses d'assetjaments (a fi d'aconseguir l'acomiadament amb indemnització) i personalitats de base paranoica.

Les causes d'aquest fenomen poden ser molt diverses: l'enveja, la gelosia i la rivalitat, la por i la inseguretat en si mateix (de l'assetjador, que ataca abans de ser atacat) i el que podríem anomenar l'inconfessable (aquell que gosa dir les negligències de l'altre: furt de regals que eren de clients, trucades telefòniques personals excessives en hores de feina...)

Tal com ja hem dit, les característiques especials i específiques del mobbing o assetjament psicològic són: la intencionalitat conscient i la manipulació de les

situacions de l'assetjador, per adquirir més control i poder sobre la persona.

Les conseqüències que se'n deriven poden ser:

- **Trastorns psicològics**

Ansietat, alteracions del son, temor, nerviosisme, depressió, conductes addictives, mala salut física...

- **Canvis cognitius**

Canvis d'esquema per intentar suportar-lo, amb desorientació general, i dificultat de concentració forta.

- **Trastorns de la relació i comunicació amb els altres**

Distanciament respecte dels altres, dificultat d'integració per afectivitat baixa...

És a dir, que provoca primordialment un estrès global, amb ansietat, depressió, trastorns psicossomàtics, (cefalees, insomni...) autodesvalorització, desorientació, temor o por d'anar a treballar i possibilitat d'accidents laborals, que es pot arribar a diagnosticar i a qualificar com a:

- **Estrès postraumàtic**

Com ja hem comentat, hi ha dificultats a l'hora d'aportar-ne proves, ja que, en un principi, no s'evidencien exteriorment lesions físiques o psicològiques.

Cal tenir en compte que les conseqüències depenen de la personalitat de l'assetjat, de la seva autovaloració a la feina i del nivell de capacitat d'aguantar l'estrès. El metge, el psiquiatre, el psicòleg, el jutge, els advocats, els treballadors..., en bastants casos, encara no estan suficientment formats sobre aquest fenomen i, per tant, cal crear els mitjans de formació adequats i convenients per aconseguir-ho.

Per últim, ens podem preguntar:

Què cal fer davant d'aquesta situació?

És difícil que la persona assetjada pugui sortir-ne sola, d'aquesta situació, i, per tant, necessita ajuda.

Aconsellem:

- En un principi, no reaccionar directament, és a dir, no enfrontar-se directament a la persona que l'assetja.
- Tenir consciència de la situació i acceptar-la com un fet real (que no significa no lluitar-hi en contra).
- Buscar suport i consell familiar i d'amics.
- Davant de símptomes patològics, acudir al metge especialista en psiquiatria, psicologia.
- Consultar els sindicats, l'advocat laboralista i aquelles associacions en defensa del treballador.

Com a conclusió, podem dir que, per evitar-lo:

Tots hem de ser més honestos amb nosaltres mateixos i amb els altres, tenir empatia, o sigui, saber-nos posar en el lloc de l'altre, no projectar les nostres frustracions culpant els altres i, així, amb més sinceritat i diàleg, podrem evitar aquestes situacions de conducta negativa.