

## LA PSICOLOGÍA FRENTE AL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL ÁMBITO LABORAL

### ENTREVISTA AL PROMOTOR DEL OBSERVATORIO CISNEROS

Diego Albarracín y Silvia Berdullas

*El acoso psicológico en el ámbito laboral, más conocido como mobbing, es cada vez una realidad más visible en nuestra sociedad. Según diversas fuentes, como la Asociación Nacional de Entidades Preventivas Acreditadas (ANEPA), los sindicatos, la Administración o el Observatorio Cisneros, los casos de mobbing en nuestro país oscilan entre el 9% y el 15% del total de los trabajadores/as; cifras que, según el VI Observatorio Cisneros, podrían suponer en la actualidad más de dos millones y medio de trabajadores.*

*Consciente de la problemática social que el acoso laboral supone en nuestro país, Infocop ha querido entrevistar para sus lectores a Iñaki Piñuel, promotor del Observatorio Cisneros, que dedica buena parte de su atención al estudio de la incidencia del acoso psicológico en los centros de trabajo.*

*Iñaki Piñuel es Licenciado en Psicología, Psicólogo del Trabajo y de las Organizaciones y Executive MBA por el Instituto de Empresa de Madrid. Es uno de los grandes especialistas reconocidos y pionero en la investigación y divulgación del acoso psicológico en el trabajo en el ámbito español y europeo. Profesor Titular de la Universidad de Alcalá, Piñuel es docente en sendos másteres en Organización y Recursos Humanos. En esta entrevista, Piñuel habla de los datos del último informe del Observatorio en materia de mobbing y de la intervención psicológica con el colectivo de víctimas de acoso psicológico laboral.*



Iñaki Piñuel

**Infocop:** *En primer lugar nos gustaría que ofreciera una definición de lo que se considera acoso psicológico en el trabajo o mobbing. ¿Cuáles son sus rasgos distintivos y cómo se podría detectar en el ámbito laboral?*

**Iñaki Piñuel:** Se trata de un continuado maltrato psicológico que se produce en el ámbito de las relaciones de trabajo. Pretende someter a los trabajadores mediante una tecnología destructiva, a veces muy sutil, que se basa en un tipo de violencia psicológica.

Las notas distintivas del *mobbing* son tres:

- 1) Se producen conductas de acoso u hostigamiento que no son meramente puntuales o incidentales, sino que se repiten sobre una misma persona.
- 2) Las conductas presentan una frecuencia, al menos, semanal.
- 3) Se produce un proceso continuado de persecución, que dura un cierto tiempo. A partir del sexto mes suelen aparecer, como media, los primeros daños psicológicos en el

trabajador; muy frecuentemente cuadros de ansiedad y sintomatología correspondiente a un Síndrome de Estrés Postraumático.

**I.:** *Usted es promotor del Observatorio Cisneros, iniciativa pionera en España dedicada al estudio y evaluación del acoso psicológico laboral en España. ¿Cómo surgió esta iniciativa? ¿Cuáles son las necesidades que se quieren cubrir con un observatorio de estas características?*

**I.P.:** A finales de 1999 nos encontramos con que no existían herramientas psicométricas para evaluar la incidencia del acoso psicológico en el trabajo en España. Debido a ello, creamos un barómetro al que denominamos *Cisneros* en el año que celebrábamos el V centenario de la fundación de la Universidad de Alcalá por el Cardenal Cisneros.

Desde entonces, se han sucedido 10 estudios monográficos que han evaluado en diferentes modalidades y sectores la incidencia del acoso y la violencia psicológica en diferentes entornos. El último campo ha sido el acoso escolar en España, con casi 25.000 escolares encuestados con nuestra herramienta AVE (Acoso y Violencia Escolar: TEA ediciones, 2006).

**I.:** *Tal y como recogen diversos medios de comunicación en estos días, el pasado año 2006 se publicaron los resultados del Estudio Cisneros VI, datos que ofrecen un panorama nada halagüeño en este asunto. ¿Podría indicar*

*los principales resultados a los que se llegaron? ¿Qué consecuencias psicológicas, sociales y económicas se desprenden de dichos datos?*

**I.P.:** Nos encontramos con una negación generalizada del sufrimiento en el trabajo. A veces interesada y otras producto de la ignorancia. Vemos que la sensibilidad de la sociedad avanza, pero ello no lleva aparejada una mejora real en determinadas condiciones de trabajo que se terminan cobrando víctimas.

En materia de acoso, casi dos millones de trabajadores refieren que son maltratados psicológicamente en sus trabajos. Uno de cada tres presenta síntomas de estrés. Uno de cada diez está quemado.

De manera general, casi siete millones de trabajadores presentan alguno de los riesgos denominamos psicosociales, es decir, aquéllos que proceden de las relaciones humanas y grupales en el trabajo.

El estudio *Cisneros VI*, financiado desde la Consejería de Empleo de la Comunidad de Madrid, ha puesto de relieve que la incidencia del estrés, el *burnout* y el *mobbing* es más amplia de lo que muchos quieren reconocer y que es todavía una tarea pendiente, en la mayoría de las organizaciones, evaluar estos riesgos laborales y proceder a su prevención.

**I.:** *Usted ha manifestado en alguna ocasión su pesimismo en cuanto al paso “de la clandestinidad a una avalancha de denuncias”, pronosticando un futuro algo incierto en materia de acoso laboral. Desde su punto de vista, ¿qué se podría hacer para erradicar esta problemática que, según algunos, ya alcanza cotas de epidemia? ¿Contamos en nuestro país con los recursos suficientes para atender a esta población?*

**I.P.:** Algunos han planteado equivocadamente la lucha contra el *mobbing* en todas sus facetas como una lucha de base jurídica. Como psicólogo, estoy en desacuerdo con que las leyes cambien suficientemente los comportamientos de maltrato en cualquier ámbito y también, desde luego, en el laboral. En este terreno, están teniendo éxito los protocolos *antimobbing* que cada vez más organizaciones implementan. Se trata de ponérselo muy difícil a los que acosan y maltratan a los trabajadores y de romper, con medidas organizativas, la impunidad con la que cuentan para operar. Las organizaciones son las primeras interesadas en que no existan conductas de maltrato y hostigamiento en su seno, las cuales acaban con la motivación y el rendimiento de sus trabajadores.

**I.:** *Usted viene desarrollando en la última década una intensa labor como psi-*

*cólogo en el apoyo asistencial terapéutico a las víctimas de acoso psicológico en el trabajo. ¿En qué consiste el trabajo psicológico con víctimas de acoso laboral? De manera general, ¿nos podría hablar de las principales líneas de intervención con este colectivo, desde un punto de vista psicológico?*

**I.P.:** La mayoría de los trabajadores que asisten a consulta presenta ya daños psicológicos avanzados por causa de un tiempo prolongado de exposición al maltrato. Lo que suelen compartir casi todos ellos es el haber realizado el duro aprendizaje de la indefensión. Simplemente han aprendido que no hay nada que puedan hacer para evitar el castigo: han perdido la sensación de control sobre sus vidas laborales y sociales.

Es un error nefasto en el tratamiento pretender meramente aclimatar a la víctima al maltrato que recibe mediante fármacos o terapias de corte positivo, que busquen modificar o reencuadrar cognitivamente el problema como una oportunidad de crecimiento, etc.

El objetivo terapéutico no consiste en que la persona se aclimate al *mobbing*, sino romper el mecanismo de indefensión que han aprendido las víctimas. El terapeuta debe entender que se halla ante la víctima de un daño y no ante una patología de otro tipo. Desde un apoyo que el paciente debe sentir como incondicional, debe ayudar al paciente a protagonizar su propia salida del problema.

También en muchas ocasiones tenemos que tratar la sintomatología del siempre terrible síndrome de estrés post-traumático que muchas víctimas de *mobbing* presentan en su modalidad cronicada. En estos casos, hemos avanzado muchísimo con la aplicación de técnicas innovadoras como el EMDR y otras de reciente aparición.

## PUBLICIDAD

**COEPA FORMACIÓN ABIERTA**  
Fernando el Católico 12 1º lda.  
50005 ZARAGOZA

**PREPARACIÓN DE OPOSICIONES A DISTANCIA PARA PSICÓLOGOS**

- Junta Andalucía  
C. Superior Facultativo - Laboral - Ciencias Sociales y del Trabajo
- Junta Extremadura
- Generalitat Valenciana
- Xunta de Galicia
- Castilla y León
- Castilla-La Mancha (General y Socio-sanitario)
- Gobierno de Canarias
- Psicólogos Penitenciarias
- Psicólogos Secundaria

> Temarios completos  
> Test, casos prácticos  
> Tutorías  
> Actualizaciones

más INFORMACIÓN

Tel. 976 552040  
e-mail: coepa@wanadoo.es  
[www.coepaestudios.com](http://www.coepaestudios.com)



La recuperación de una víctima de *mobbing* es variable, pero se consigue entre 6 y 14 meses como media, dependiendo de muchos factores, siendo el más decisivo el apoyo social y familiar recibido por la víctima. Es rotundamente falso que no se pueda salir del daño por *mobbing*, como algunos han pretendido. La buena noticia es que también del daño psicológico por acoso laboral se puede salir adelante.

**I:** *Somos conocedores de las demandas de otros colectivos y entidades que han instado a la Administración a tomar medidas serias en materia de acoso psicológico en el trabajo, como por ejemplo, que se considere el mobbing como una enfermedad laboral más o que se tipifique la conducta del acosador laboral como un delito. ¿Cuál es su opinión al respecto? ¿Cómo debería ser tratado el acoso laboral por parte de las autoridades competentes y cuál debería ser el papel de la Psicología en este ámbito?*

**I.P.:** Creo que es positivo el que se legisle en contra del *mobbing*; sin que ello signifique esperar mucho de esas medidas desde un punto de vista práctico. Las empresas que vean condenar penalmente a algunos de sus directivos o trabajadores, vayan éstos o no a la cárcel, van a sufrir el *shock* de tener que reconocer la existencia de personas que acosaron, así como el fallo generalizado de los sistemas de prevención e intervención que debieran haber regido.

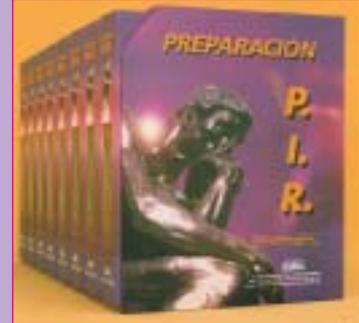
El *mobbing* no es una enfermedad laboral, sino un riesgo laboral psicosocial. Las enfermedades laborales son el variado espectro de daños psicológicos que sufren las víctimas y que se manifiestan en forma de patologías diversas.

Es necesario tratar psicológicamente a las víctimas ya dañadas por el acoso laboral. Pero el origen del *mobbing* no se

encuentra en ellas, o en sus rasgos de personalidad previos, como se ha demostrado muy extensamente, sino en características o factores de riesgo de las organizaciones que deben removerse o rediseñarse y también en las alteraciones que presentan muchos de los agresores y que los psicólogos podemos tratar.

Con mucha frecuencia, el acosador laboral es un psicópata organizacional, una persona con un trastorno de la personalidad (narcisista, paranoide) o simplemente un jefe incompetente y a la defensiva. En todos los casos, excepto quizás el primero (el psicópata), el psicólogo puede y debe trabajar en la prevención y en la intervención con aquellas personas que son fuentes de *toxicidad* psicosocial para la organización y para las personas que trabajan allí.

Hace años que defiendo la aparición en nuestra profesión de una nueva especialidad que yo denomino la clínica del trabajo. Con el tiempo, serán cada vez más los ámbitos de intervención del psicólogo en las organizaciones en problemas de recursos humanos que no son los clásicos (selección, formación, retribución, etc.) y que requerirán de un tipo de especialista con dominio de la organización, de la clínica y de los aspectos grupales y sociales.



LA MEJOR, MÁS COMPLETA Y CONTRASTADA PREPARACIÓN A DISTANCIA Y PRESENCIAL

### MATERIALES

- ✓ CARPETAS PIR CONTENIDOS DE CEDE
- ✓ CARPETAS TEST COMENTADOS
- ✓ CARPETA CON TODOS LOS EXÁMENES PIR DESDE 1993. Últimos comentados.
- ✓ GUIA PIR DE PREPARACIÓN

### CURSOS PRESENCIALES

POSIBILIDAD ELEGIR ENTRE DISTINTOS TIPOS DE CURSOS, SEGÚN EL:

- ✓ INICIO: Enero, Marzo, Abril, Junio
- ✓ DURACIÓN de 7, 6, 5, y 4 Meses
- ✓ GRUPOS de martes y jueves ó sábados

PUEDES DISPONER DE LAS CARPETAS ANTES DEL INICIO DE LOS CURSOS

VER CALENDARIO EN INTERNET

### CURSOS A DISTANCIA

Dirigido a los que por su situación laboral o geográfica no puedan asistir a los cursos presenciales y desean preparar el P.I.R. con todas las garantías.

- ✓ **MATERIALES:** Carpetas PIR de CEDE y GUIA PIR.
- ✓ **TUTORÍAS:** Para orientar, consultar y solucionar las dudas surgidas a lo largo de la preparación.
- ✓ Realización de **EXÁMENES** por Áreas.
- ✓ Realización de **SIMULACROS** de Examen PIR. Los mismos que los presenciales.

LOS MEJORES RESULTADOS MAS DEL 65% DE LAS PLAZAS LAS CONSIGUEN NUESTROS ALUMNOS

INFÓRMATE EN <http://pir.cede.es>  
La Web del psicólogo



C/ CARTAGENA, 129 - 28002 MADRID  
TEL.: 91 564 42 94 - [www.cede.es](http://www.cede.es)  
e-mail: [oposiciones@cede.es](mailto:oposiciones@cede.es)