

VICTIMOLOGÍA. ¿QUÉ SABEMOS SOBRE LAS VÍCTIMAS DE DELITOS PARA PODER INTERVENIR ADECUADAMENTE?

MÓDULO III: Procesos de Victimización y recuperación victimal en diferentes tipos delitivos (I)

(Ana I. Pérez Machío)

EPISODIO IV: Procesos de victimización en el ámbito del acoso laboral y escolar

En el año 1990, Leymann, *profesor de Psicología del Trabajo de la Universidad de Estocolmo* acuñó el concepto de moobing, al que se refirió en los siguientes terminos:

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Han transcurrido unos 26 años desde la mencionada definición y la mayoría de los autores convienen en identificar las prácticas de acoso laboral con una situación que se produce **en el lugar de trabajo**, o como consecuencia del mismo; **durante un período prolongado de tiempo** (en torno a unos 6 meses); consistente en la comisión de **conductas de naturaleza diversa** (violencia psíquica, humillaciones, etc.) y que pretenden, en última instancia, **conseguir la salida de la persona trabajadora del lugar de trabajo**.

perfil de las víctimas

En este ambiente de hostigación, favorecido por las actuales dinámicas, derivas y condiciones laborales, las mujeres se convierten en lo que una parte de la doctrina ha convenido en denominar como acoso laboral por razón de género, pero no son las únicas.

No se puede afirmar que exista un **perfil psicológico** que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto quiere decir que cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Únicamente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno.

Las víctimas del mobbing no tienen porqué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico, ni personas con rasgos diferenciales marcados o que presenten dificultades a la hora de relacionarse socialmente. Al contrario, en muchos casos nos encontramos que las víctimas se autoseñalan involuntaria e inconscientemente como **dianas o blancos** ante los ojos del agresor, precisamente por enfrentarse directamente al acoso.

Esta percepción del acosador con respecto a su víctima es lo que hace que nazca una necesidad de mentir, desacreditar y enfrentarla al resto del grupo. Para ello el acosador no se encuentra solo, sino que encuentra en los demás –aunque sea en su pasividad-, la fuerza suficiente para **destrozar psicológicamente** a su víctima.

Otra de sus características es su **predisposición al trabajo en equipo**, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance en pro de la consecución de los objetivos colectivos.

En algunos supuestos los agresores llegan a envidiar incluso las condiciones favorables de carácter **extralaboral** de sus víctimas como pueden ser las relativas a una vida social y familiar satisfactorias.

Impacto victimal del Mobbing

“Para la víctima el mobbing se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la **somatización** de la tensión nerviosa.

El **estrés**, característico de las situaciones de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre.

La víctima del mobbing no se puede creer lo que está sucediendo. Supone una cortapisa importante a la hora de organizar su defensa, pues, ante esta negación de la realidad no repara en la existencia del problema y, por lo tanto, se hace imposible la identificación.

Tras el hostigamiento se disparan los mecanismos de **alerta** de la víctima. Aparece una hipervigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto da lugar, entre otras cosas, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a **disminuir el rendimiento** en su trabajo dando, de forma involuntaria, nuevos argumentos al acosador.

La **sintomatología** que presenta la víctima del acoso es muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas que presenta el acosado son:

| | |
|---|------------------------------|
| Dificultades de concentración y memoria | Miedo acentuado y continuo |
| Irritabilidad | Ansiedad |
| Sentimiento de amenaza | Disminución de la autoestima |
| Alteraciones del sueño | Miedo al fracaso |
| Somatizaciones múltiples | Reacciones paranoicas |

A **nivel social**, las personas víctimas del mobbing o acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que

desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social.

Los procesos de victimización en el ámbito del acoso escolar (bullying)

El acoso escolar comparte con el acoso laboral, la identidad de elementos sustantivos (conductas de hostigamiento, generadas durante un período de tiempo, que pretenden, eso sí, la humillación, envilecimiento y degradación del menor que las padece), pero se diferencia en el colectivo de víctimas y de agresores, así como en el concreto entorno en el que se desarrolla.

A excepción de estos dos elementos, por lo demás podemos afirmar que ambos procesos victimales presentan características y problemáticas semejantes que son de extensibles a ambos colectivos de víctimas.

Agresores y víctimas

Los estudios realizados acerca de la violencia en la escuela señalan que tener amigos y ser aceptado son factores protectores frente dicho fenómeno.

A continuación presentamos los antecedentes y características que presentan, en general, los niños que ejercen o sufren la violencia:

- [Víctima pasiva](#)
- [Víctima activa](#)
- [Agresor](#)

Víctima pasiva

- **Situación social de aislamiento.** Con frecuencia no tiene un solo amigo entre sus compañeros. Presenta dificultad de comunicación y baja popularidad.

- **Conducta muy pasiva,** miedo ante la violencia y manifestación de vulnerabilidad, alta ansiedad, inseguridad y baja autoestima. Existe una tendencia a culpabilizarse de su situación y a negarla por considerarla vergonzosa.

- Cierta orientación a los adultos, relacionada con una posible **sobreprotección** por parte de la familia.

Víctima activa

- Situación social de **aislamiento e impopularidad**.
- Tendencia impulsiva a **actuar sin elegir la conducta más adecuada** a cada situación. Disponibilidad a emplear conductas agresivas, irritantes, provocadoras. A veces, las víctimas activas mezclan este papel con el de agresores.
- Un **rendimiento peor** que el de las víctimas pasivas.
- Parecen haber tenido, en su primera infancia, un **trato familiar más hostil**, abusivo y coercitivo que los otros escolares.
- **Situación más frecuente entre los chicos**. Pueden encontrarse en ella, con frecuencia, los escolares hiperactivos.

Agresores

- **Situación social negativa**, siendo incluso rechazados por una parte importante de sus compañeros, aunque están menos aislados que las víctimas y tienen algunos amigos que les siguen en su conducta violenta.
- **Tendencia a la violencia y al abuso de fuerza**. Impulsivos, con escasas habilidades sociales, baja tolerancia a la frustración, dificultad para cumplir normas, relaciones negativas con los adultos y bajo rendimiento.
- **Carecen de capacidad de autocrítica**, lo que se traduce en una autoestima media o incluso alta.
- **Ausencia de una relación afectiva cálida y segura** por parte de los padres, sobre todo de la madre. Tiene dificultad para enseñarle a respetar límites y combina la permisividad ante conductas antisociales con el empleo de métodos coercitivos (incluido, en ocasiones, el castigo físico).
- Podría establecerse una **división entre agresores activos**, que son lo que inician y dirigen la agresión; y agresores pasivos, que son los que les siguen y animan y que presentan problemas similares, aunque en menor grado.

Medidas de prevención y de sanción de los procesos de victimización en el ámbito laboral y escolar

Por lo que respecta al acoso laboral debe estar abordado conforme a la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales**, ya que las prácticas que padecen las víctimas atacan lesivamente la salud de los trabajadores/as. Las actividades preventivas deben estar encaminadas a evitar en la medida de lo posible la aparición de conflictos y, lo que es más importante, su estigmatización. Esto se consigue a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y, en su caso, sancionar problemas interpersonales.

Puede resultar interesante en este sentido articular mecanismos de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas a la empresa, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.

Existen multitud de medidas que a nivel práctico, han demostrado ser efectivas en estas situaciones, aunque en el ámbito científico todavía no hay investigaciones disponibles que lo demuestren. Estas acciones se centran en:

- Incorporar a la evaluación de riesgos psicosociales la detección del mobbing. Acordar **protocolos** de prevención en la empresa y establecer canales de detección y actuación.

- Por medio de medidas organizativas, modificar el **proceso de producción**, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisando los objetivos, reconocimientos, salario adecuado y el sistema de primas, etc. Se trata en definitiva, de disminuir la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que con frecuencia suelen ocasionar este tipo de conductas.

- Prestar **apoyo y atención** médica y psicológica a la personal acosada, siempre claro está con el consentimiento del afectado y a través de profesionales.

- Establecer **medidas preventivas** en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de esas situaciones. Es preciso formar a los mandos de todos los niveles en la gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo.

Además debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables, estableciendo en la empresa una política preventiva para evitar que los conflictos avancen a situaciones de riesgos.

- Aplicación de **medidas disciplinarias** como el despido o el traslado del agresor.

Algo muy similar se propone en el ámbito de las prácticas de acoso escolar, donde impera, una primera intervención a nivel educativo, con implicación de todas las partes interesadas: agresor, víctima y centro escolar y en la que existencia de protocolos tanto de prevención, como de intervención deben resultar imprescindibles, tanto para un abordaje transversal de esta clase de conductas, como en los primeros niveles del acoso.

Ahora bien, más allá de la necesidad de adoptar medidas de prevención de esta clase de conductas, no se debe olvidar que los comportamientos tanto de acoso laboral, como escolar tiene perfecto encaje en el ámbito del Código Penal que desde el año 1995 permite su incriminación a través del delito de trato degradante (art. 173 CP) y, a partir del año 2010, por medio de la aplicación y sanción de estas prácticas en el ámbito del delito de acoso laboral.