

MOBBING EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO GALLEGO. EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

M. Ángeles López Cabarcos
Paula Vázquez Rodríguez

RESUMEN

Las Administraciones Públicas se muestran, lamentablemente, como un campo especialmente abonado para el desarrollo de nocivas y gravísimas patologías, vicios y conflictos laborales, contradiciendo de este modo los más elementales principios que, por imperativo, obligación y, sobre todo, lógica, han de inspirar la actividad de la Administración. El acoso psicológico se ha convertido en una lacra laboral que azota con enorme virulencia a la Administración Pública. La Universidad Pública puede convertirse en un entorno laboral altamente tóxico si no se adoptan las medidas para corregir y prevenir este tipo de procesos, lo que obliga necesariamente a identificar el problema, sus causas y sus consecuencias.

PALABRAS CLAVE: acoso psicológico, *mobbing*, universidad, administración pública, Personal de Administración y Servicio.

ABSTRACT

Regrettably the civil services are particularly prone to the onset of pernicious deficiencies within the working environment that contravene the most fundamental principles governing its procedures. Psychological harassment is a disgrace to the workforce and one that puts enormous pressure on the civil service. The public university will become a noxious environment within which to work unless measures are taken in both the prevention and correction of abuses, all of which necessitates a thorough identification of the problem in question together with its likely causes and consequences.

KEY WORDS: psychological harassment, *mobbing*, university, public sector, Administrative and Service Personnel.

1. MOBBING EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Administración Pública es sin ninguna duda el sector de actividad más “azotado” por situaciones de “violencia” en el trabajo. Ya ha quedado claro que la violencia es una forma de demostrar el poder detentado a través del empleo de la fuerza (no sólo) física, (sino también) psicológica, emocional, económica y política. Precisamente, el empleo de la fuerza se constituye como un posible método para resolver conflictos en un intento de doblegar al otro, de anularlo justamente en su calidad de “otro”.

Ahora bien, cuando el empleo de la fuerza es perpetrado en democracia, precisamente “*por quienes tienen la responsabilidad social y legal de cuidar a los ciudadanos, de mantener el orden en su mundo, de preservar la estabilidad y predictibilidad de sus vidas, la violencia tiene un efecto devastador y de largo alcance*” (Sluzky, 1994).

La conducta violenta en la Administración Pública, al igual que la generada en el ámbito familiar, es verificable, aunque ocultada en muchos casos. En el caso de la violencia en la Administración, su detección y denuncia adquieren carácter de emergencia social. Su tratamiento y corrección mucho más.

En cualquiera de sus múltiples variantes, el acoso en la Administración tiene un efecto devastador y de largo alcance en quienes han sido y son todavía sus víctimas. Ello es debido a que quienes provocan tales situaciones son precisamente los funcionarios políticos, personal jerárquico y administrativos de carrera de alto rango de la Administración, quienes tienen la responsabilidad de respetar y hacer respetar las normas administrativas vigentes. Históricamente, el respeto al superior conlleva la creencia de que existe la obligación de “complacerlo”, subordinándose a todo capricho impulso suyo. Ello significa no discutir en situaciones de trabajo y aceptar las conductas del superior. *“El Desamparo Aprendido en que vive la población afectada encubre y perpetúa la existencia y el funcionamiento de las relaciones violentas más frecuentes y cotidianas de nuestra sociedad, donde no se ve el ejercicio de la fuerza material y por ello han sido naturalizadas, normalizadas”* (Izaguirre, 1998).

No existen datos que permitan evaluar debidamente el impacto que estas formas de violencia causan en la salud física y psíquica de los agentes públicos. De todas formas, uno de los efectos más graves es el denominado como síndrome de *Desamparo Aprendido*. La denominación pertenece a Martín Seligman, quién investigó cómo los animales suspenden su actividad cuando se hallan en una situación en la que no causan ningún efecto sobre su entorno. Una década más tarde, Lenore E. Walker aplicó este mismo principio de la indefensión aprendida al interrogante de por qué las mujeres permanecen al lado de los hombres que las maltratan. La “normalización” de la violencia las lleva a sentirse incapaces de reaccionar para defender las cosas en las que creen ¡con todo su corazón!

Si se aplica este mismo principio a la Administración Pública, se hace necesario des-aprender, des-condicionar a las víctimas de este sector. Nos traicionamos a nosotros mismos cuando incumplimos los compromisos de ayuda o respaldo, y evitamos los comportamientos valientes.

La profunda indignación frente a los casos de violencia anima para iniciar caminos de reconstrucción y de control sobre los profesionales que aspiran a ser reconocidos como auténticos “servidores públicos”. Sólo así la Administración Pública puede llegar a convertirse en un sistema respetuoso de las normas vigentes y al mismo tiempo tan severo como las circunstancias lo exijan. Necesitamos construir una Administración Pública más transparente, más humana, más justa y, en definitiva, más democrática y más servidora de la sociedad en general. Resulta urgente revisar las prácticas organizacionales e institucionales con las que perpetuamos, por acción u omisión, el autoritarismo, la arbitrariedad y el desgobierno de la Administración, para tomar conciencia del impacto que dichas prácticas tienen sobre la salud de las víctimas, sobre los resultados de la gestión de dichas instituciones, y sobre el sistema democrático en su totalidad.

Según el *Barómetro Cisneros* de Piñuel (2001) la Universidad es el segundo sector más propicio para que ocurran situaciones de acoso psicológico. Así, como grupos afectados estarían, en primer lugar, los funcionarios de la Administración Pública del Estado o de las Comunidades Autónomas. A continuación, el personal docente universitario o preuniversitario. Tras ellos, el personal sanitario, los profesionales de la comunicación y los del turismo.

Según Piñuel, el *mobbing* está tan extendido en la Universidad pública debido a dos factores que resultan decisivos para su propagación: es una Administración Pública y forma parte del sistema educativo. “*Como no se puede despedir a la víctima, se la destruye. El hostigamiento psicológico está a la orden del día en la Universidad. Por ello, no es un tema marginal que pueda tomarse a la ligera...(...)...el acoso laboral más extendido en la Universidad es el formal, que se diferencia del informal en que está refrendado jerárquicamente por la organización*”.

Nunca como hasta ahora se había percibido el trabajo como fuente de patología. Es necesario estudiar formas para mejorar las condiciones de trabajo, consensuar códigos éticos e instalar la democracia en las relaciones laborales.

2. CASO DE ESTUDIO. LA UNIVERSIDAD PÚBLICA GALLEGA

El estudio se ha centrado en identificar los casos de acoso psicológico existentes en el ámbito de las tres Universidades gallegas (la Universidad de Santiago de Compostela (USC), la Universidad de Vigo (UVI) y la Universidad de A Coruña (UDC)), abarcando en el mismo a todo el Personal de Administración y Servicios (PAS) y a todo el Personal Docente e Investigador (PDI). La enorme importancia del tema; lo “delicado” del mismo; y nuestra, a priori y errónea, estimación (cambiada a la vista de los resultados obtenidos) sobre el desconocimiento de las razones, causas y consecuencias de este tipo de procesos; nos han decidido a actuar sobre todo el Universo de personas objeto de estudio.

La decisión adoptada ha sido analizar los procesos de hostigamiento psicológico que se producen entre dos (PDI y PAS) de los tres colectivos que identifican y dan vida a todo el sistema universitario. Queda fuera del estudio, por tanto, el ámbito del alumnado, obviando, de este modo, los procesos de acoso producidos entre ellos mismos como colectivo y aquellos otros producidos hacia sus superiores. El desconocimiento del tema; la relación, muy clara con la Institución, pero necesariamente diferente a la ejercida por otro tipo de personal; el número previsiblemente bajo de casos detectados entre este colectivo, y el número con certeza muy elevado de personas a contactar; nos han animado a no considerar a este colectivo en el estudio.

El estudio ha tenido como objetivo desde el principio identificar los casos reales de *mobbing* para conocer sus características, causas y consecuencias y poder establecer, de este modo, eficaces mecanismos de prevención. La ficha técnica del estudio se presenta en la tabla 1.

CITIES IN COMPETITION

Tabla 1. Ficha técnica del estudio

ENCUESTA	
Universo o población de estudio	El Personal de Administración y Servicios (PAS) y el Personal Docente e Investigador (PDI) del Sistema Universitario Público Gallego (USC, UVI, UDC). En total 7432 personas.
Ámbito geográfico	Comunidad Autónoma de Galicia
Tipo de encuesta	Encuesta Postal
Fecha realización	Junio – Septiembre 2002

En este trabajo se presentan algunos resultados relativos al PAS y al análisis conjunto de las tres Universidades. Según esto, el Universo de estudio, que coincide con el encuestado, se recoge en la Tabla 2.

Tabla 2. Universo de estudio

	PDI ENCUESTADOS	PAS ENCUESTADOS
USC	2.107	1.139
UVI	1.598	593
UDC	1.210	785

La Metodología utilizada ha sido la elaboración de una encuesta diferenciada para el PAS y para el PDI. El estudio se ha llevado a cabo durante los meses de abril, mayo y junio de 2003. El método utilizado para llegar al total de 7.432 personas ha sido el correo postal. En su momento se consideró la posibilidad de utilizar el correo electrónico para realizar las encuestas, lo que hubiera facilitado enormemente la introducción de los datos en la base. La posibilidad fue desestimada después de hacer un riguroso estudio entre una muestra del universo total, en base a las siguientes razones:

1. No todo el PDI y PAS de las tres Universidades disponía de dirección de correo electrónico. Existía un número importante, fundamentalmente de PAS, que no disponía de cuenta propia de correo electrónico. En casos, aún disponiendo de cuenta de correo, no se disponía de un ordenador para recibir la encuesta y poder contestarla.
2. La probabilidad de respuesta a un cuestionario en papel se mostraba “significativamente mayor” a la de un cuestionario electrónico. La “tentación” de eliminar un correo electrónico era claramente mayor que la de mandar a la papelería seis páginas de cuestionario en papel.
3. La facilidad para cubrir el cuestionario. A pesar de la imparable irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación en la vida del personal de la Universidad, la inmensa mayoría de las personas encuestadas encontraba “menos engorroso” y, por tanto, más rápido rellenar el cuestionario a mano y con bolígrafo, que en la pantalla del ordenador.
4. Lo “delicado” del tema. Al tratarse de un tema muy sensible y delicado, la inmensa mayoría de las personas consultadas manifestaron que contestar al cuestionario electrónicamente no garantizaba su anonimato de la misma manera que haciéndolo a través de correo postal.

Decidido el método y realizado el estudio, extraemos las primeras conclusiones del mismo. Del universo encuestado, los porcentajes de respuesta referentes al PAS por Universidad y grupo se recogen en la Tabla 3. Puesto que se trata de una encuesta postal y tras un análisis riguroso de la bibliografía existente, admitimos los porcentajes de respuesta como significativos y válidos para extraer las conclusiones posteriores (García Gómez, 2002; Brío, Fernández y Junquera, 2003; De Burgos, Céspedes y Álvarez, 2003; García Gómez, 2003; Otero, 2003; Valle, 2003; Medina, 2004).

Tabla 3. Respuesta de los PAS a la encuesta (%)

	% RESPUESTA PAS
USC	11,3
UVI	15,3
UDC	12,8

El índice de participación entre el PAS ha sido muy elevado, especialmente en la Universidad de Vigo donde el porcentaje de participación del PAS supera el 15%. Aunque aquí no se van a analizar, los porcentajes de respuesta del PAS superan en buena media a los del PDI.

La mayor “voluntad” del PAS para contestar una encuesta de este tipo puede justificarse, o bien, por una predisposición o implicación mayor de este tipo de personal para participar en investigaciones que, a través de sus conclusiones, puedan mejorar el funcionamiento de la Universidad; o bien, por un interés especial por el tema objeto de estudio.

El porcentaje de casos de acoso psicológico detectados por Universidad se recogen en la Tabla 4.

Tabla 4. Casos de acoso sobre el total de respuesta por Universidad (%)

	% PAS
USC	10
UVI	10
UDC	7

Los resultados, muy reveladores, ponen de manifiesto la importancia del problema en cada uno de los tres ámbitos de estudio. Un dato para la reflexión: la Universidad de A Coruña presenta el porcentaje más bajo de PAS que manifiestan estar acosados (7%) y el más alto en relación al PDI víctima de procesos de acoso psicológico (23%).

Conocidos los valores que expresan la ocurrencia de procesos de acoso psicológico entre el PAS en el ámbito universitario gallego, vamos a profundizar en el análisis de los resultados obtenidos en el estudio para poder extraer las conclusiones que permitan, por una parte, identificar las causas que provocan el problema y, por otra, diseñar las líneas de actuación que lo corrijan y, sobre todo, lo prevengan.

El programa utilizado para tratar los datos y extraer las conclusiones ha sido SPSS en su versión 12.0.

3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

El análisis se inicia considerando las principales características sociodemográficas y laborales que definen a los sujetos encuestados. A continuación, se analiza la prevalencia y el grado de conocimiento que las personas pertenecientes al colectivo de PAS tiene del problema. Por último, se realiza un análisis en base a aquellos aspectos que diferencian a las víctimas de acoso psicológico de aquellas personas que nunca han padecido procesos de este tipo a lo largo de su vida laboral.

3.1. ASPECTOS GENERALES

Consideramos en este caso seis variables de estudio importantes a la hora de caracterizar el colectivo de PAS que ha respondido a la encuesta: sexo, edad, nivel de estudios, estado civil, campus donde realiza su actividad y pertenencia o no al cuerpo de funcionarios del Estado.

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un porcentaje claramente superior de mujeres que han contestado la encuesta (69% mujeres y 31% hombres).

La edad del PAS se encuentra comprendida fundamentalmente en el intervalo entre 33 y 42 años, con un 47,7% de los casos registrados.

El análisis del nivel de estudios demuestra que en un 67% de los casos el PAS cuenta con un nivel de estudios medio (Diplomatura) o superior (Licenciatura), siendo claramente superior el porcentaje correspondiente a este último (42% frente a 25%). El 33% restante de los casos cuenta con estudios de COU/ FPII, BUP/ FPI, o Estudios primarios⁷³, esto último sólo en un 4% de los casos.

En cuanto a la variable estado civil, la mayoría del PAS que ha respondido a la encuesta está casado o vive en pareja (63%).

Respecto al campus donde desarrolla su actividad, el mayor número de respuestas se han obtenido en los tres campus principales – Santiago (32%), Vigo (25%) y A Coruña (25%)-, siendo muy reducidos los porcentajes que presentan los campus periféricos de las tres Universidades.

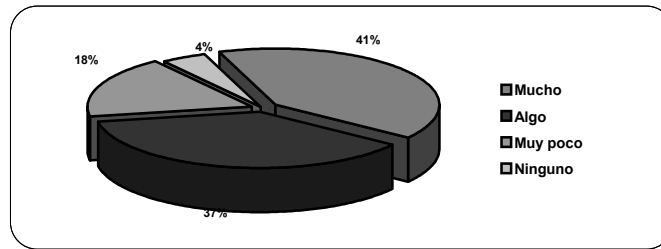
No existen diferencias significativas a la hora de responder a la encuesta entre el PAS funcionario (Grupos I a V) y el PAS laboral (Grupo A a D), si bien es cierto que el PAS laboral ha participado en un porcentaje superior (57% frente a un 43%).

3.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En este apartado se empiezan a analizar cuestiones relacionadas con el problema concreto de los procesos de acoso psicológico en el trabajo. La primera cuestión se refiere al grado de conocimiento del problema. Es importante destacar que existe entre el PAS de las tres Universidades un grado muy elevado de conocimiento sobre el *mobbing*. Así, un 40% de los PAS afirma tener un conocimiento muy grande del problema, y un 37% más, afirma tener cierto conocimiento de este tipo de procesos. Sólo un 4% de los PAS afirma no saber nada relacionado con el *mobbing* (ver Figura 1).

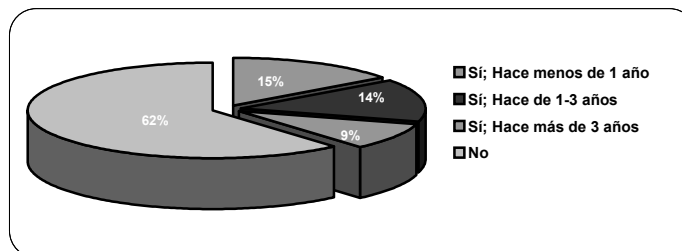
⁷³ A pesar de que los niveles de BUP o COU no resulten ya de aplicación desde la entrada en vigor de la LOGSE, hemos utilizado este detalle porque son los que resultan de aplicación teniendo en cuenta la edad de las personas encuestadas.

Figura 1. Grado de conocimiento del problema



Se ha analizado también si los propios PAS han observado casos de *mobbing* en su entorno laboral (ver Figura 2). La respuesta ha sido contundente, en un 61% de los casos no han observado procesos de acoso en su entorno. En el resto de situaciones, el mayor porcentaje de casos observados ha tenido lugar en el año inmediatamente anterior, resultando también significativo el número de casos observados en el período comprendido entre 1 y 3 años atrás.

Figura 2. Ha presenciado algún caso de *mobbing* en su entorno



El reducido porcentaje relativo a casos observados en un período de tiempo superior a los tres años puede explicarse porque, aunque no su ocurrencia, sí su identificación, el acoso psicológico como tal es un fenómeno muy reciente. Esto es, no es del todo justificable en cuanto a ocurrencia real de casos pasar de un porcentaje del 9% (casos observados hace más de tres años) a otro del 15% (casos observados en el último año), si lo es, sin embargo, si se explica desde el punto de vista de identificación del problema. En definitiva, nosotros pensamos que lo que ha crecido es la identificación del problema como tal, y no la ocurrencia de procesos de acoso psicológico. Si las personas identifican un problema –de la naturaleza que sea - pueden detectarlo, corregirlo y prevenirlo, nada de lo cual es posible si ignoran por completo su existencia.

3.3. VÍCTIMAS DE MOBBING EN LA ACTUALIDAD

El estudio se centra fundamentalmente en el análisis de las personas que sufren en la actualidad procesos de acoso psicológico en el sistema universitario gallego. En este apartado se van a analizar los casos detectados entre el PAS, tratando de profundizar en sus características distintivas, condicionantes y repercusiones laborales y relacionadas con la salud.

3.3.1. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Consideramos en este caso tres variables de estudio importantes: sexo, edad y estado civil.

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un porcentaje claramente superior de mujeres que manifiestan ser víctimas de acoso psicológico en el trabajo, tal y como se puede observar en la Figura 3. A nuestro entender, la condición sexual de mujer no es la causa que desencadena el proceso de acoso sino la mayor desprotección laboral que sufre actualmente este colectivo.

La edad del PAS acosado se encuentra comprendida fundamentalmente en el intervalo entre 33 y 37 años, con un 34% de los casos registrados. La distribución de los casos de acoso psicológico por tramos de edad se puede observar en la Figura 4.

Figura 3. Sexo

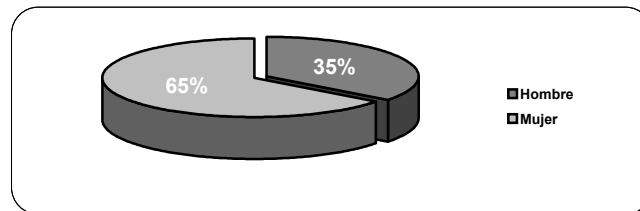
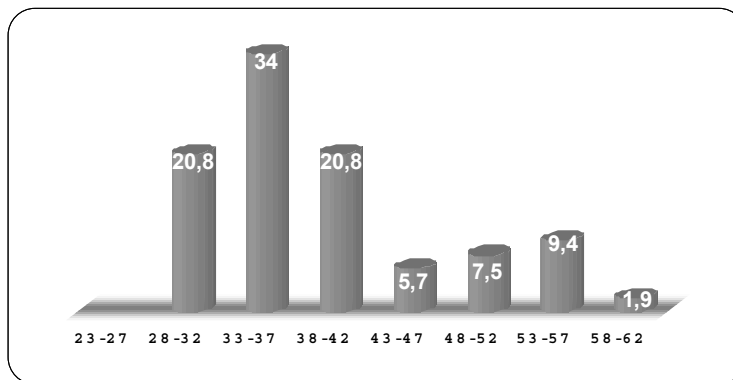


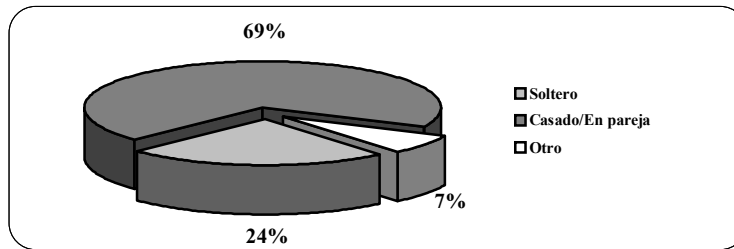
Figura 4. Edad (%)



Entre los que han sufrido o sufren situaciones de acoso psicológico existe una mayor proporción de casados o personas que viven en pareja (Figura 5).

En resumen, el perfil del PAS víctima de procesos de acoso psicológico en el trabajo es el de una mujer casada (o que vive en pareja) de entre 33 y 37 años. No resulta extraña esta conclusión puesto que el porcentaje de PAS que respondieron en mayor proporción a la encuesta responde al perfil de mujer casada (o que vive en pareja) de entre 33 y 37 años.

Figura 5. Estado civil



3.3.2. ACTIVIDAD PROFESIONAL

De los PAS afectados, un porcentaje bastante elevado, 60%, comparte su actividad profesional con un superior, resultando significativamente inferiores los porcentajes relativos a las categorías “con un inferior” o “con un igual”. Este hecho puede dar alguna pista del sentido en el que se producen la mayoría de los casos de acoso psicológico en la Universidad (Figura 6). Cuestión ésta que queda totalmente aclarada cuando se pregunta la categoría profesional de la persona que infringe el acoso. Tal y como se recoge en la Figura 7, en un abrumador 80% de los casos, el hostigador es un superior de la víctima, compartiendo ambos en un rotundo y lógico 75% de los casos el mismo centro de trabajo.

Figura 6. Con quién comparte su actividad profesional

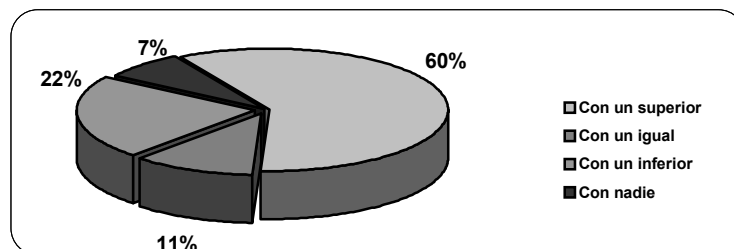
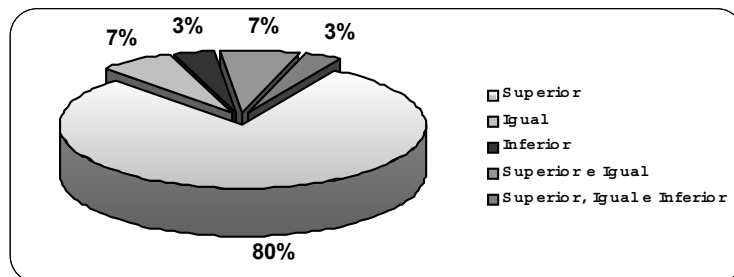


Figura 7. Categoría profesional de la(s) persona(s) que infringe(n) el acoso



3.3.3. MANIFESTACIONES DE LOS PROCESOS DE ACOSO PSICOLÓGICO

Entre las principales manifestaciones de acoso psicológico que señala el PAS gallego se encuentra la limitación de acceso a la información (25,6%), una carga de trabajo desigual (20,7%) y una inadecuación del trabajo a la categoría profesional (17,1%).

El aislamiento, el intento de desprestigio o el trato despectivo son manifestaciones señaladas por los encuestados a pesar de no haber sido, intencionadamente, incluidas como opciones de partida en el cuestionario.

Resulta muy llamativo que tres consecuencias claras de los procesos de acoso psicológico, sean intensamente señalados por el PAS como las manifestaciones directas de los ataques sufridos. Esto indica claramente que nuestro PAS gallego sabe perfectamente que está pasando y qué persigue el acosador con su comportamiento. Ahora sólo falta que reaccione y ponga remedio a la situación que vive.

Se ha intentado analizar si la pertenencia a algún grupo u órgano universitario puede guardar alguna relación con la ocurrencia de procesos de acoso psicológico. La respuesta en este sentido ha sido rotunda, al no pertenecer las víctimas de forma mayoritaria (78%) a órganos, asociaciones o grupos identificados. Además, no asocian (84%) la pertenencia a éstos como una causa propiciadora de situaciones de hostigamiento psicológico.

3.3.4. ATRIBUCIONES DE LOS PROCESOS DE ACOSO PSICOLÓGICO

Entre las razones esgrimidas por el PAS para justificar (si se puede hablar de justificaciones) los procesos de acoso psicológico sufridos se encuentran el obtener unos resultados superiores a la media, el querer desembarazarse de la víctima y la envidia.

La víctima es perfectamente consciente de las razones reales que tiene su agresor para proferir sus ataques, que, además, no se separan nada de lo que sostenemos como razones fundamentales de este tipo de procesos. El PAS sabe que, aún existiendo razones como un ambiente malsano o una mala organización en el centro, no son sus dificultades de adaptación al grupo, su apariencia física, su nacionalidad, su discrepancia de criterios, su vida privada, o la inseguridad o los deseos de poder del acosador..., las razones fundamentales de los ataques que sufre. Es consciente de que la razón fundamental viene de ser bueno ¡muy bueno!, con la consiguiente envidia generada y los deseos obsesivos de su agresor de desembarazarse de él.

3.3.5. EFECTOS Y CONSECUENCIAS SOBRE LA SALUD

Se ha preguntado al PAS sobre las consecuencias que las acciones hostiles tienen sobre su salud. Entre un muy amplio listado de posibles efectos sintomáticos del acoso psicológico sobre la salud, los más citados por sufrirlos las víctimas más frecuentemente son, el estado de nerviosismo e irritabilidad, la sensación de impotencia e injusticia, la necesidad de evasión de los problemas y el sentimiento de profunda angustia generado por tener que ir al trabajo. Entre las opciones más señaladas figuran las relativas a cuestiones psíquicas, más relacionadas con cuestiones sensitivas o emotivas. Entre las opciones menos señaladas están las que se refieren a cuestiones puramente físicas, como sufrir temblores, trastornos endocrinos, náuseas o vértigo, o perder el apetito. Este hecho refuerza la idea de que los casos de hostigamiento psicológico, sin olvidar las repercusiones físicas indiscutibles que tienen, son auténticos ataques al psíquico y a la parte más sensitiva de la persona.

En la mayoría de los casos, el PAS intenta paliar el dolor sufrido con ayuda psicológica o tomando algún tipo de medicamento, utilizando la opción de solicitar bajas sólo cuando la víctima sobrepasa unos límites de nervios e irritación insoportables.

Del PAS que sí han solicitado baja, una inmensa mayoría se han visto obligados a solicitar ayuda de uno u otro tipo durante el periodo que ha durado la misma. A la pregunta de a quién han acudido a solicitar ayuda, el PAS víctima de acoso ha contestado, en casi un 42% de los casos, que a sus familiares y amigos más cercanos, quedando otras opciones más relacionadas con el ámbito laboral, como delegados sindicales, compañeros, médico de empresa o gerente, mucho más relegadas en los porcentajes de elección. Una cuestión importante es que, de pedir ayuda a profesionales externos, las víctimas acuden más fácilmente a sus médicos de cabecera que a psicólogos o psiquiatras, significando esto la tendencia a traducir el sufrimiento moral en sufrimiento físico, o, simplemente, la “vergüenza social” que todavía a día de hoy supone reconocer que se necesita ayuda psicológica. La familia y los amigos son, de nuevo, las opciones más elegidas cuando se les pregunta quién, a la vista de la solicitud de ayuda, la han prestado realmente. En este caso, los compañeros de trabajo son la tercera de las opciones más señaladas.

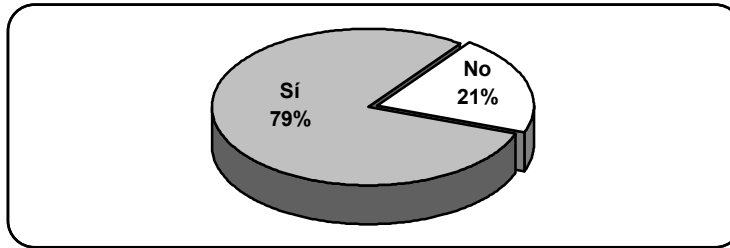
Ante los ataques sufridos las víctimas desarrollan fundamentalmente un sentimiento de desamparo y tristeza, debido sobre todo a la angustia que les produce una situación que en ningún caso se esperan y de la que no se sienten merecedores. Normalmente, los estadios que atraviesa una persona sometida a procesos de acoso psicológico no son siempre iguales, dependiendo del perfil del acosador, del perfil de la víctima, de la situación o circunstancia concreta de ocurrencia, y del objeto o móvil perseguido con el ataque, aunque lo que sí es cierto es que, de una u otra forma, antes o después, con mayor o menor intensidad, todas las víctimas desarrollan sentimientos de ansiedad, enfado y, fundamentalmente, una profunda y gran confusión.

3.3.6. CONOCIMIENTO Y CONCIENCIA DE LA GRAVEDAD DEL PROBLEMA

Como ya preveíamos, es importante destacar que existe entre el PAS de las tres Universidades un grado muy elevado de conocimiento sobre el *mobbing*. Así, un 41% del PAS afirma tener un conocimiento muy grande del problema, y un 37% más, afirma tener cierto conocimiento de este tipo de procesos. Sólo un 4% del PAS afirma no saber nada relacionado con el *mobbing*.

Se preguntaba al PAS gallego si conocedores de la ocurrencia de los procesos de acoso psicológico, eran conscientes de la gravedad de los mismos. La respuesta ha resultado ser afirmativa en un mayoritario porcentaje de los casos (Figura 8). La proliferación de literatura sobre el tema, la ¡por desgracia! también mayor proliferación de casos identificados como procesos de acoso psicológico a todos los niveles y en todos los ámbitos, el ¡por fortuna! mayor número de casos hechos públicos y, en su caso, denunciados, ha propiciado una conciencia social y colectiva capaz de valorar la enorme gravedad de estos hechos y de sus consecuencias.

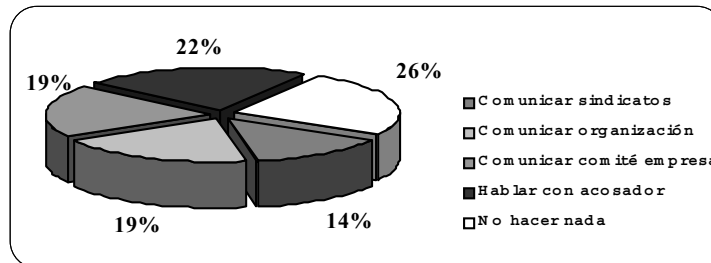
Figura 8. Era consciente de la gravedad del problema antes de cubrir este cuestionario



3.3.7. ACCIONES PARA COMBATIR/PREVENIR EL PROBLEMA

Una cuestión importante a analizar es el tipo de acciones emprendidas por las víctimas a la vista de los procesos de acoso sufridos... es importante y en cierta forma a la vista de los resultados... desalentador. En el caso del PAS, en uno de cada cuatro casos, las víctimas no hacen nada, simplemente esperan “pacientemente” a que cesen los ataques que en ningún caso esperan ni entienden. En un 22% de los casos se contempla la posibilidad de hablar con el agresor, no tanto como forma de exigir una explicación sobre los ataques sufridos (al menos en un primer momento), sino como una forma de estrechar lazos o de acercarse a una persona con la que ingenuamente se cree que se puede estar fallando en algo (Figura 9).

Figura 9. Acciones emprendidas para solucionar activamente el problema



4. CONCLUSIONES

El trabajo es una dimensión fundamental en la existencia humana y no al revés. El valor del trabajo no viene dado por el tipo de trabajo que se realiza, ni por la consideración externa que pueda tener el mismo; muy al contrario, el valor se justifica por el hecho de que quién lo ejecuta es una persona. Muchos errores de entendimiento y, lo que es más grave, de comportamiento sobre la consideración de la persona en el trabajo, se derivan de la manifiesta ignorancia demostrada por aquellos que explican las fuentes de la dignidad del trabajo en base a dimensiones objetivas, en lugar de hacerlo en base a dimensiones subjetivas. Existen muchos criterios y dimensiones objetivas válidas y utilizables en muchos casos, pero no necesariamente cuando se trata de personas, que demandan, de acuerdo con su naturaleza, dimensiones más sensibles y afectivas.

El acoso psicológico es un problema de incuestionable importancia y trascendencia en el ámbito laboral público o privado, siendo el primero, por sus particulares características, el que registra un mayor número de casos. El

sistema universitario es, dentro del ámbito público, uno de los más afectados por las consecuencias de los procesos de acoso psicológico.

Resulta muy interesante realizar un estudio sobre los procesos de acoso psicológico en el sistema universitario porque en el mismo conviven dos tipos de personal (PAS y PDI) que mantienen una relación clara y estrecha con la institución, aunque con connotaciones y características claramente diferenciadas.

También resulta interesante hacer un estudio sobre el sistema universitario gallego, conformado por tres Universidades que, en buena lógica, presentan claras similitudes y, al mismo tiempo, presentan importantes diferencias por no coincidir en experiencia, historia, orientación o perfil académico de las personas que las integran.

El porcentaje de respuesta ha sido significativo en el caso de las tres Universidades, siendo superiores los porcentajes de respuesta del PAS sobre el PDI.

El porcentaje de respuesta de las mujeres es en mayor o menor medida superior al de los hombres. Las mujeres, como en otras cuestiones, parecen estar más expuestas a sufrir procesos de acoso psicológico en el trabajo.

El perfil de las personas encuestadas es el de una persona joven – menor de 30 años - que vive en pareja, sin hijos a su cargo y que tiene un elevado nivel formativo.

En cuanto a las manifestaciones diferentes del problema siempre aparecen el aislamiento, el desprecio y el desprestigio intensamente señaladas entre ellas. Todo ello corrobora el planteamiento teórico según el cual, el *mobbing* busca aislar, anular, ahogar o minar a la víctima con el ánimo, en la mayor parte de los casos, de que abandone la organización.

Otro planteamiento teórico ampliamente corroborado en este estudio es el relativo al tipo de acoso psicológico proferido mayoritariamente. La teoría señala que este tipo de acoso es el vertical, siendo éste el señalado en un mayoritario porcentaje de casos.

Se ha constatado que en ningún caso la pertenencia a órganos, sindicatos o grupos representativos está asociado con la ocurrencia de procesos de acoso psicológico. Esto refuerza la idea de que lo que se pretende es eliminar a la persona, sin importar donde está, a dónde pertenece, o lo bien (en la mayoría de los casos) que hace las cosas.

El PAS señala como conductas hostiles sufridas en primer lugar –como la naturaleza del problema – acciones de naturaleza psicosocial y a continuación las de naturaleza física.

Son varias las atribuciones a dichas conductas, si bien la envidia, la obtención de resultados superiores y el deseo de que se abandone la organización aparecen citados con mayor frecuencia. Esto corrobora la idea de que estas personas conocen el alcance del problema que están sufriendo, sus consecuencias y saben distinguir con exactitud las razones por las cuales está ocurriendo.

Entre los efectos sintomáticos de los procesos de acoso psicológico sobre la salud cabe destacar que los síntomas de naturaleza psicológica pesan sobre los síntomas de naturaleza física. En todos los casos, la sensación de impotencia sobre una situación conocida, reconocida, pero a todas luces inmerecida, se hace evidente. Ante esto,

las víctimas desarrollan fundamentalmente un sentimiento de desamparo y tristeza por la angustia que les produce la situación que están viviendo.

Tomar medicamentos se presenta como la alternativa más elegida para hacer frente a los efectos sintomáticos de los procesos de acoso psicológico sobre la salud. A pesar de la naturaleza psicológica del problema, solicitar ayuda de este tipo es una opción elegida en un menor número de casos. Creemos que todavía existe algún tipo de reparo social al reconocimiento de la necesidad de solicitar y utilizar ayuda psicológica de cualquier tipo.

La opción de solicitar períodos de baja laboral no es utilizada en la mayoría de los casos, aunque lo que sí es cierto es que en aquellos casos en que se utiliza esta opción también se solicita, en un porcentaje mayoritario de casos, ayuda para salir del problema. La familia, los amigos y los compañeros son, por este orden, las personas a las que se solicita esta ayuda fundamentalmente y, lo que es más importante, los que realmente la prestan. Otras opciones de ayuda más relacionadas con el propio ámbito del trabajo son apuntadas en un significativo menor porcentaje de casos.

Una última cuestión. La práctica totalidad del PAS que afirma estar sufriendo procesos de acoso en la actualidad es consciente de la enorme gravedad del problema que está sufriendo. Esto no se corresponde con su actitud o forma de reaccionar frente al mismo, ya que una de las alternativas de reacción que apuntan con mayor intensidad es la de “no hacer nada”.

Entre todos hemos conseguido con estudios, publicaciones e investigaciones de diversos tipos que las personas sepan identificar y diferenciar un problema como el acoso psicológico. Hemos conseguido también que sepan evaluar la enorme gravedad de sus consecuencias. Ahora, y a la vista de este estudio, es necesario que además inculquemos en las personas - víctimas o no (en cualquier caso testigos) - la necesidad de actuar, reaccionar, castigar y, fundamentalmente, prevenir de una u otra forma situaciones desde todo punto de vista imposibles de admitir.

BIBLIOGRAFÍA

- Andersson, J. (2001): “Informe sobre el acoso psicológico en el lugar de trabajo (2001/2339 (INI)”. *Comisión de Empleo y Asuntos Sociales. Parlamento Europeo*.
- Barón Duque, M. (2001): “La espiral del Mobbing”. *Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail*. En http://europe.osha.eu.int/good_practice/forums
- Blanco, C. (2002): “Acoso psicológico, miedo y sufrimiento. *Eichmann en la globalización*”. Ediciones Clásicas – Ediciones del Orto.
- Blanco Barea, M.J. (2002): “Mobbing a funcionario público: delito de tráfico de influencias”. En <http://mobbing-opinion.com/artman/publish/>
- CC.OO. (2002): “Acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud”. *Cuadernos Sindicales*, Unión Sindical de Madrid Región de CC.OO.
- Freeman, H. (2001): “El psicópata trabaja en la sombra”. *The Guardian*, 10/03/2001.
- González De Rivera, J.L. (2000): “El síndrome del acoso institucional”. *Diario Médico*, julio.
- Hirigoyen, M.F. (2001): “*El acoso psicológico en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*”. Ed. Paidós.
- Hornstein, H. A. (1996): “*Brutal bosses and their prey: how to identify and overcome abuse in the workplace*”. Riverhead Books.
- Izaguirre, I. (1998): “El poder en proceso: la violencia que no se ve”. En “*Democracia sin exclusiones ni excluidos*”. Editorial Nueva Sociedad. Venezuela.
- Leymann, H. (1996): “*Mobbing. La persécution au travail*”. Ed. Du Seuil, París.
- López García Silva, J.A. (1998): “Violencia física y psicológica en la administración pública”. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, nº 45, pp. 31-47.
- López García Silva, J.A., Camps Del Saz, P. (1997): “*Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo*”. *Medicina del Trabajo*, nº 6, pp. 41-47.
- Martos, A. (2003): “*¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico*”. Ed. McGraw-Hill.

- Molina Navarrete, C. (2001): "Una 'nueva' patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional". *La ley*, año XXII, n° 5436.
- Piñuel Y Zabala, I. (2001): "*Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*". Ed. Sal Terrae.
- Reyes Núñez, M^a. (----): "Diagnóstico, consecuencias, tratamiento y prevención del acoso psicológico en el trabajo. En www.terra.es/personal7/agacamt/
- Piñuel Y Zabala, I. (2003): "*Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*". Ed. Aguilar S.A. de Ediciones.
- Scialpi, D. (2001): "La violencia en la gestión de personal de la Administración Pública, como condición necesaria para la corrupción". *Revista Probidad*, edición catorce.
- Sluzki, C. (1994): "Violencia familiar y violencia política: implicaciones terapéuticas de un modelo general". En "*Nuevos paradigmas y subjetividades*". Editorial Piados, Buenos Aires.