

VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del
MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2015.

El diagnóstico del moobing en la práctica de la psicología forense.

Arias, Cristina, Tolcachier, Paola y Lado, Gisela
Carina.

Cita:

Arias, Cristina, Tolcachier, Paola y Lado, Gisela Carina (2015). *El diagnóstico del moobing en la práctica de la psicología forense*. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-015/549>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/epma/ygQ>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EL DIAGNÓSTICO DEL MOOBING EN LA PRÁCTICA DE LA PSICOLOGÍA FORENSE

Arias, Cristina; Tolcachier, Paola; Lado, Gisela Carina
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

La manera científica de evaluación psicológica en el ámbito forense, es a través de la implementación del psicodiagnóstico adaptado al esquema de la pericia psicológica, o bien, a las exigencias que impliquen informar sobre determinado perfil de personalidad, acotando la información psicológica a lo que sea menester para responder a los puntos de pericia solicitados y/u otros datos que los letrados y el juez demanden para el desarrollo de un buen y justo proceso. Como primer paso se expondrá el concepto de daño psíquico. Posteriormente, se conceptualizará la noción de acoso laboral llamado "mobbing". El mobbing es vinculado con la violencia que provocan las situaciones altamente estresantes originadas en el ámbito laboral. No deriva, de las exigencias o de la sobrecarga de trabajo, sino que tiene su origen en la violencia que se expresa en las relaciones intersubjetivas. En este punto se especificará, entonces, las definiciones posibles, sus modos de expresión y fases, la sintomatología y su evaluación. La idea es poder relacionar los conceptos de acoso laboral y daño psíquico, considerando que este tipo de acoso puede provocar en los sujetos que lo padecen un daño psíquico.

Palabras clave

Pericia psicológica, Daño psíquico, Mobbing

ABSTRACT

MOOBING DIAGNOSTICS IN PRACTICE OF FORENSIC PSYCHOLOGY
The scientific way of psychological assessment in the forensic field is through the implementation of the scheme adapted psycho psychological expertise, or, to reporting requirements involving certain personality profile, noting the psychological information to whatever necessary to respond to skill points requested and / or other data to the lawyers and the judge demand for the development of a good and just process. As a first step the concept of psychic damage will be exposed. Subsequently, the notion of bullying called "mobbing" is conceptualized. Mobbing is linked to violence provoked by highly stressful situations arising in the workplace. No drift, the demands or overwork, but has its origin in the violence that is expressed in the inter-relations. This point is specified, then the possible definitions, their modes of expression and phases, symptoms and evaluation. The idea is to relate the concepts of harassment and psychological damage, considering that this type of harassment can result in individuals who suffer psychological damage.

Key words

Psychological expertise, Psychic damage, Mobbing

CONCEPTO DE DAÑO PSÍQUICO

Cabe destacar que el daño psíquico es una ficción jurídica, el cual surge del entrecruzamiento entre el discurso jurídico -daño- y el discurso psicológico/psiquiátrico -psíquico-.

El daño psíquico es concebido como una perturbación, trastorno, enfermedad, que a consecuencia de un hecho traumático sobre la personalidad del sujeto, causado por un factor externo (estresor), produce un deterioro, disfunción, trastorno o alteración que afecta las esferas afectivas, intelectuales, volitivas, por lo que disminuye su capacidad de goce individual, familiar, laboral, social y/o recreativa. Los alcances de dichos efecto van a estar determinados por la relación complementaria entre la estructura de personalidad y el hecho acaecido.

Este daño se caracteriza por darse a **nivel inconsciente**, porque obedece a un hecho súbito, violento e inesperado, vivenciado como un ataque que desborda la tolerancia del sujeto, produciendo una ruptura en el equilibrio homeostático de su capacidad de responder y de controlar y elaborar psíquicamente el flujo excesivo de excitación, desorganizando los mecanismos defensivos, derivando en trastornos psicológicos que se mantienen por un lapso, pudiendo remitirse o no. Este daño debe ser pensado desde una perspectiva estructural y dinámica de la personalidad, considerando al sujeto como una entidad bio-psico-social. Es importante resaltar que no importa la intensidad del hecho, sino el **nivel de tolerancia** que tenga el sujeto que no le permite elaborar esa situación traumática, por lo que este daño psíquico persiste hasta tanto no realice un tratamiento psicoterapéutico que le permita resolver la problemática. Para evaluar el daño psíquico el psicólogo va a cumplir un rol pericial, el cual consiste en una evaluación donde se informara el diagnóstico de personalidad y el cuadro patológico o las perturbaciones que presente el sujeto como consecuencia del hecho dañoso, probar que estos efectos (trastornos psíquicos).

En esta pericia psicológica se debe hacer una exhaustiva exploración de todos los antecedentes del sujeto, para determinar los rasgos o características de personalidad de base para poder estipular si su estado psíquico y sus perturbaciones o patología diagnóstica, se vinculan con el hecho traumático.

MOBBING

El profesor de alemán, Heinz Leymann - doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo - fue el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990:

"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”.

Este término inglés proveniente del verbo “to mob”, significa atacar con violencia, perseguir, asediar, lo cual puede traducirse como acoso u hostigamiento persistente y deliberado hacia una persona.

Para detectar al mismo, el profesor Leymann realizó un inventario documental (*Inventario de Acoso moral de Leymann - LIPT-*) en el que aparecen 45 actividades típicas de mobbing que se pueden dividir en cinco apartados:

- Limitar la comunicación: el acosador impone con su autoridad lo que puede decirse o no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír.
- Limitar el contacto social: no se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se lo aísla físicamente de sus compañeros.
- Desprestigiar su persona ante sus compañeros: bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno. Se le atribuyen problemas psicológicos.
- Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral: se asignan a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada, se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales. Impedir la promoción de la persona y/o intentar su despido laboral y/o renuncia.
- Comprometer la salud: aparte de ataques directos, el mero sometimiento a un régimen de acoso psicológico ya tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos.

Éstas producen en el acechado, perturbaciones no sólo en el área laboral sino también en su entorno familiar y social. Ello provoca un descenso en su producción laboral y la imposibilidad de una positiva interrelación con los compañeros.

Fases del mobbing

Leymann refiere cinco instancias con las que se caracteriza el mobbing:

1. *Fase de incidentes críticos*: la situación generadora es aquella que puede describirse como conflictiva, que por no haberse resuelto de manera adecuada resulta magnificada. Puede verse como un conflicto en escalada. Esta instancia puede durar un breve tiempo.
2. *Fase de mobbing o estigmatización*: las acciones de mobbing puede que contengan cierto número de comportamientos que, en la interacción normal no necesariamente indican agresión o intentan excluir a alguien. Lo que lo caracteriza es que estas conductas tienen que darse por un largo período de tiempo y con propósitos hostiles, siendo utilizado para estigmatizar a alguien dentro del contexto laboral. La manipulación agresiva es la principal característica de estas acciones. Esta manipulación hacia un sujeto por parte de un grupo se instala en la trama vincular y deja al sujeto afectado por dichos comportamientos en un estado de inutilidad e indefensión con un alto riesgo de despido. Se dan las estrategias de hostigamiento constante, comenzando los problemas de salud y disminuyendo su rendimiento. La duración de esta fase tiene un término medio de un año y tres meses para pasar a la fase siguiente.
3. *Fase de intervención*: interviene la dirección de la empresa, por lo que el problema se vuelve oficial y, debido a la previa estigmatización, se malinterpreta la situación y se culpa a la víctima (revictimización). Se tiende a aceptar y tener como validos los prejuicios de las etapas anteriores.
4. *Fase de solicitud de ayuda*: si el sujeto afectado se contacta con

algún profesional de la salud aparece el riesgo de una mala interpretación situacional debido a la falta de formación suficiente en situaciones sociales del ámbito laboral. Se tiende a evaluar a la persona bajo incorrectos conceptos de personalidad, ignorando el contexto, reforzando la estigmatización de la víctima.

5. *Fase de marginación o exclusión*: en los ámbitos laborales puede darse que los sujetos, antes de su jubilación, desarrollen enfermedades graves: orgánicas, funcionales, psicológicas y sociales. En esta fase se dan entonces las bajas médicas por depresión o angustia, los traslados, los cambios de trabajo o el abandono del mismo o despido justificado.

Estadios clínicos y fases del acoso

El mobbing se va instaurando de manera progresiva, atravesando una serie de **estadios**, de duración variable. Por lo general, cada uno de los distintos estadios clínicos se corresponde aproximadamente con las distintas fases del acoso, a las que se corresponde como una respuesta reactiva.

En algunos casos la evolución puede ser muy rápida, apareciendo casi desde el primer momento los síntomas propios del estadio final. En otros, el sujeto permanece en el primer estadio clínico durante todas las fases del acoso.

* Estadio de autoafirmación

Coincide con la primera fase de incidentes críticos. La víctima todavía no sabe que lo es, está convencida de que tiene razón, y presenta resistencia y confrontación a la otra parte. La clínica no es todavía relevante, aunque puede haber cierta inquietud y ansiedad, actitud agresiva moderada y posibles alteraciones del sueño.

* Estadio de desconcierto

Este estadio se da en la fase de estigmatización. El sujeto puede empezar a dudar sobre su versión del conflicto, y a no entender lo que está pasando. Ante las primeras evidencias de que está siendo estigmatizado se siente desorientado y tiende a atribuirlos a un equívoco, a un error o a una casualidad. Se siente mal si le niegan el saludo, le cancelan de repente reuniones, le cambian las pautas de trabajo, pero todavía no sabe lo que ocurre. El retraso en organizar conceptualmente la propia defensa en este estadio es crucial para toda la evolución posterior. Los síntomas del estadio anterior se intensifican, complicados con una paulatina pérdida de seguridad y confianza en sí mismo. Todavía, la víctima intenta explicarse y convencer a los demás de su capacidad profesional y buena voluntad personal, pero su desconcierto aumenta cuando el jefe no le recibe, o sus interlocutores callan y excusan su presencia.

* Estadio depresivo

Corresponde a la fase avanzada de estigmatización. Los argumentos de defensa se tergiversan para hacerle quedar aún peor. Pierde la confianza en sí mismo, en su efectividad y eficacia. El sujeto empieza a reaccionar a la pérdida de refuerzo social, porque nadie parece valorar lo que hace ni reconocer sus méritos, pierde autoestima, se recrimina a sí mismo y piensa que toda la culpa es suya. Se autoanaliza para saber que ha podido hacer mal, intenta cambiar su modo habitual de comportarse, ensaya nuevas estrategias de conducta que, naturalmente, no sólo no dan resultado sino que intensifican los ataques contra él. Su concentración disminuye, su motivación se apaga. Puede empezar a beber, las alteraciones del sueño se intensifican, se siente distante y raro con su familia y amigos. Los síntomas del estadio depresivo son muy parecidos a los del síndrome de desgaste profesional o burn-out.

* Estadio traumático o de estrés-ansiedad

Coincide con la fase de intervención, aunque puede estar presente antes, y también preceder o alternarse con la fase depresiva.

El sujeto presenta intrusiones obsesivas y sueños repetitivos relacionados con la situación de acoso, hiperactividad simpática, sintomatología psicósomática, sobre todo cardiovascular y digestiva, irritabilidad y conductas de evitación. Los conflictos familiares pueden ser importantes en este estadio, con sentimientos de ser incomprendido, generalmente acertados.

Tanto en esta fase como en la anterior el acosado puede volverse agresivo y tener reacciones paradójicas de "huida hacia adelante", que consisten en trabajar más horas con mayor dedicación, como si intentara recuperar el sentido de gratificación en su trabajo a la fuerza.

* Estadio crónico de deterioro

Suele darse en la fase de marginación o exclusión. El afectado padece de sintomatología mixta, que comprende síntomas depresivos, psicósomáticos y de estrés postraumático. Desde el punto de vista laboral, se acompaña de absentismo, bajas prolongadas y cambios bruscos de entorno laboral. La repercusión familiar puede ser importante, con aumento de la tensión entre los cónyuges y mayor morbilidad general tanto en ellos como en sus hijos.

La incapacidad laboral puede llegar a ser total. En algunos casos, después de la fase de eliminación, la sintomatología tiende a atenuarse significativamente, sobre todo si se produce un cambio para bien en la actividad laboral. En otros, se cronifica, incluso después de la terminación de la relación laboral, quedando el paciente incapacitado de manera más o menos definitiva.

Sintomatología

Si bien no existe una categoría nosográfica en la psicopatología que reúna los signos y síntomas propios de un trastorno mental en el DSM-IV (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales) para el acoso psicológico en el trabajo, los estudios centrados en el análisis de las consecuencias psicoemocionales asociadas a este fenómeno han permitido discernir la sintomatología propia de una víctima de acoso. Así, según los datos aportados por las diferentes investigaciones en torno al tema, se puede diferenciar los siguientes grupos sintomáticos en las víctimas:

* **Cognitivos:** estrés, ansiedad generalizada; sensación de amenaza permanente; agotamiento psicológico, físico y emocional; dudas sobre el propio equilibrio emocional y de las percepciones que el sujeto tiene de su situación; sentimientos de culpabilidad y responsabilidad; indefensión. A su vez, también se destacan sentimientos de fracaso, impotencia y frustración; baja autoestima o apatía, problemas de concentración o atención y falta de iniciativa.

* **Psicósomáticos:** el estrés al que se ven sometidas las víctimas de acoso tiene efectos indirectos sobre su estado físico, presentando amplio repertorio de somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho); trastornos musculares (cefaleas tensionales; dolores lumbares y cervicales asociados a la tensión, temblores); trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos); trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca) y; finalmente, también se destaca la alteración del deseo sexual (deseo sexual hipoactivo).

* **Sociales:** Los efectos sociales del acoso laboral se caracteriza por la aparición de actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento; evitación y retraimiento. Hay un desinterés por la vida social. Dichas consecuencias sociales también se manifiestan en las relaciones familiares tales como sentimientos de incompreensión; pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes; abandono de responsabilidades y compromisos familiares y; alteración de la afectividad. Irritabilidad y labilidad emocional.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele signifi-

car la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

Evaluación de daño psíquico en mobbing

* **Entrevista:** indagar sobre los aspectos pretéritos, presentes (diagnóstico) y futuros (pronóstico). No solo se debe centrar en los aspectos disfuncionales sino que también se debe tener en cuenta los aspectos adaptativos y las áreas libre de conflicto.

Se deben obtener los datos que permitan inferir: estado psíquico que presentaba con anterioridad al hecho, cómo ha repercutido en su psiquismo el hecho dañoso -acoso laboral-, la posibilidad de recuperación a partir de la realización de un tratamiento, recuerdos y relatos del acoso, repercusión afectiva, modificación de las diferentes áreas vitales y descripción de sintomatología psíquica.

* **Condición actual laboral:** si continua en su puesto de trabajo o no. Análisis y condiciones de trabajo de su puesto actual.

* **Historia laboral:** sucesión y frecuencia de los acontecimientos traumáticos origen del problema, descripción cronológica de los mismos, sintomatología, implicancias familiares, sociales y laborales.

* **Historial clínico:** antecedentes de salud mental, condiciones de salud. Las consecuencias físicas, psicológicas, familiares y sociales

* **Pruebas psicológicas:** algunas técnicas y cuestionarios que se pueden utilizar para evaluar el daño psíquico en el caso de mobbing son:

- Test Guestáltico Visomotor de Bender
- LIPT 60: cuestionario escalar autoadministrado que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 ítems de Leymann.
- Rorschach: algunos indicadores que pueden aparecer: índice de aspiración descendido, contenidos amortiguadores descendido, contenidos perturbadores aumentados, respuesta de conflicto, determinantes clarooscuro de profundidad.
- Inventario de Depresión de Beck
- Inventario Clínico Multiaxial de Millon
- Cuestionario desiderativo
- Test de los colores de Lüscher: señala aspectos de la personalidad y las zonas donde existe tensión psicológica y fisiológica.
- Mmpi-II: arroja elementos sobre la simulación, sobresimulación. Tiene escalas clínicas suplementarias evalúan síndrome por estrés postraumático. Otras escalas básicas como la depresión, la hipocondriasis y paranoia (en el sentido de actitud de alerta e hipervigilante) pueden estar elevadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, H., Varela, O. y Greif, D.: "Daño Psíquico" en La actividad pericial en Psicología Forense. Ediciones del Eclipse. Buenos Aires, 1997.
- Compendio sobre "Acoso en el ámbito laboral, una forma de maltrato psicológico" Lic. en Sociología Silvina P.Fenochietti - "La Violencia Laboral es Abuso de Poder" Lic. en Trabajo Social Zuñidla Valenziano y "Violencia en las relaciones Laborales: un enfoque Jurídico" Abogado Laborista Jorge Cuadro.
- Boletín de noticias sobre Acoso Psicológico en la web www.diariojudicial.com
- Martínez Llenas, P.: "Daño Psíquico y su evaluación psicológica-forense". 2009.
- Moobing/Acoso Laboral - Crónicas del Crimen Perfecto de la Lic. Fabiana Mendez
- Peralta, M.: "El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica" en Revista de Estudios Sociales, N° 18. Agosto 2004.
- Pirillo, E. y Di Virgilio, N.: Mobbing. "Caracterizaciones de un fenómeno actual" en Perspectivas en Psicología, Vol. 4 N° 1. Noviembre 2007.
- Sarmiento, A., Varela, O., Puhl, S., Izcurdia, M.: "Daños a las personas en el discurso psicológico jurídico" en La Psicología en el Campo Jurídico. Ediciones Culturales Universitarias, Buenos Aires. 2005.
- Varela, O., Grassi, A., De la Iglesia, M., Caputo, M., García A., Hidalgo, V. y Colombo, L.: "Acoso Laboral-Daño Psíquico" en Anuario de Investigaciones Volumen XVI. Secretaría de Investigaciones, Facultad de Psicología-UBA. 2009.
- Velázquez, S.: "Violencias cotidianas, violencia de género" escuchar, comprender, ayudar. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Violencias en la Administración Pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral", Catálogos, Bs.As. de Diana Scialpi (1999 y 2004).