

ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN SERVICIOS DE SALUD DE BOLIVIA “MOBBING”

F I E M

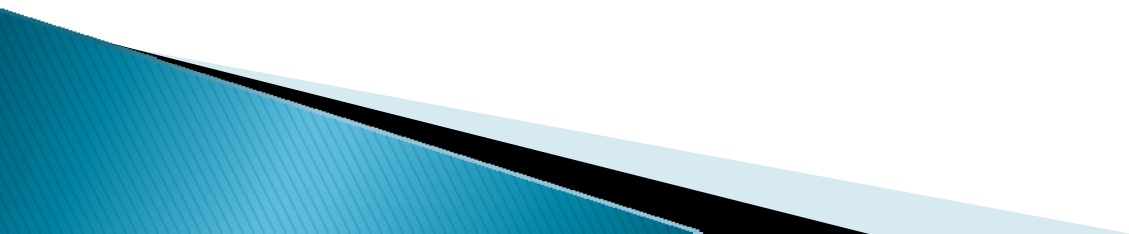
Foro Iberoamericano de Entidades Médicas



Ponta Delgada, Açores (PORTUGAL)



Prof. Dr. Aníbal Antonio Cruz Senzano
COLEGIO MEDICO DE BOLIVIA.

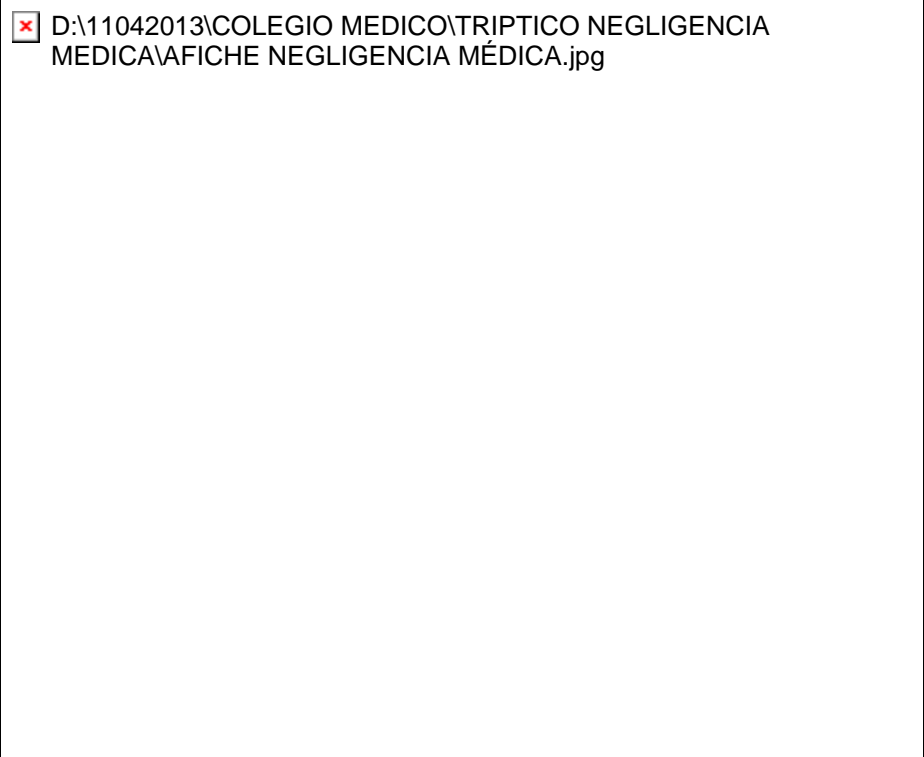


LA PLAGA DEL SIGLO XXI



AMENAZA CON SUBSTITUIR A LOS MÉDICOS BOLIVIANOS CON MÉDICOS CUBANOS

Ed. Impresa RECIBIERON FORMACIÓN ACADÉMICA EN LA ESCUELA LATINOAMERICANA DE MEDICINA Gradúan 679 médicos formados en Cuba Por Redacción Central | - Los Tiempos - 25/03/2012



Médicos bolivianos formados en Cuba se gradúan, ayer. -

INTERVENCIÓN MILITAR A LOS HOSPITALES



QUE HACEMOS ?????



UN PELIGRO REAL



“ En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”.

Heinz Leymann

MOBBING

- ▶ Origen, concepto y acepciones.
- ▶ Etapas del proceso.
- ▶ Perfil de la víctima.
- ▶ Perfil del acosador.
- ▶ Intervención.



MOBBING: Concepto



El **mobbing** es un proceso de **destrucción**; se compone de una serie de **actuaciones hostiles** que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya **repetición constante** tiene **efectos perniciosos**".

MOBBING: Concepto



“Encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de *intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas* por una o varias personas hacia una tercera: la víctima”.

Heinz Leymann

MOBBING: Origen

- ▶ El **Nóbel Konrad Lorenz** utilizó el término **“mobbing”** en relación con el **comportamiento agresivo de grupos animales** con el **objetivo de echar a un intruso** del territorio.
- ▶ El psicólogo alemán *Heinz Leymann* aplica este concepto en la década de los 80 para el **acoso** de todo tipo **en las organizaciones**.
- ▶ **Inventario de Acoso moral de Leymann – LIPT.-** 45 actividades, englobadas en 5 áreas: **Limitar la comunicación**, **Limitar el contacto social**, **Desprestigiar** su persona ante sus compañeros, **Desprestigiar y desacreditar** su capacidad profesional y laboral



Konrad Lorenz



Heinz Leymann

MOBBING: Origen

- ▶ El profesor de la Universidad de Alcalá de Henares, Iñaki Piñuel, especialista en mobbing publicó en su libro "Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" el Questionario CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) .
- ▶ Piñuel considera, que el acoso, se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador (bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido).



MOBBING: Distintas acepciones

✓ **Mobbing**: del inglés “to mob”, ser atropellado o atacado por la multitud.



✓ **Bossing**: acoso de un jefe o sus representantes, para deshacerse de un empleado incómodo.



✓ **Bullying**: suele aplicarse a las humillaciones y novatadas en ambientes escolares.

MOBBING: Distintas acepciones



- ▶ **Whistleblowing:** se refiere a los “bocazas” que ponen en evidencia los problemas de la organización, mediante denuncias públicas o legales, y que la empresa se venga de ellos utilizando variadas represalias.
- ▶ **Ijime:** El acoso japonés. “El clavo que sobresale se encontrará con el martillo”, dice un refrán japonés, que sintoniza con los enemigos del individualismo.



MOBBING: Sinónimos

- * Acoso moral
- * Psicoterror
- * Hostigamiento laboral
- * Persecución encubierta
- * Intimidación en el trabajo
- * Maltrato psicológico
- * Violencia psíquica
- * Ninguneo



MOBBING: Etapas del proceso

Martín Daza, Pérez Bilbao y García-Silva (NTP 476)

1^a.- FASE DE CONFLICTO O DE INCIDENTES CRÍTICOS.

2^a.- FASE DE ACOSO Y ESTIGMATIZACIÓN.

3^a.- FASE DE SOLICITUD DE AYUDA Y DIAGNÓSTICO

4^a.- FASE DE INTERVENCIÓN DE LA EMPRESA



1.- Fase de Conflicto o de Incidentes Críticos (1)

➤ En un momento determinado, se produce un **cambio repentino** en la **relación personal o profesional**.

El cambio suele estar motivado por:

- La envidia
- Los celos
- La competitividad
- El ansia de ascensos
- La inclusión de una nueva persona en el grupo a la que se le ve como competidora.



Fase de Conflicto o de Incidentes Críticos (2)

- ▶ La “víctima” comienza a ser criticada y perseguida por la forma de hacer su trabajo y se utilizan por parte del “acosador” todo tipo de incidentes, tretas, calumnias y vejaciones, tanto personales como profesionales.

*Siempre hay una mecha en el origen del **mobbing**.*



2.- Fase de Acoso y Estigmatización (1)

La “víctima” comienza a quedar **excluida** en lo personal y apartada en lo social, y en lo profesional se la asignan tareas insignificantes o humillantes.



Se consolida el conflicto convirtiéndose en una **campaña de hostigamiento**.



2.- Fase de Acoso y Estigmatización (2)



- ▶ El “acosador” busca el apoyo del grupo, bien por inclusión o por omisión.
- ▶ La labor de zapa no es fácilmente identificable, y no resulta fácil obtener pruebas.
- ▶ En muchas ocasiones, ni siquiera la víctima es consciente, al principio, de la campaña en su contra.

3.- Fase de Solicitud de Ayuda y Diagnóstico



- ✓ La “**víctima**” queda totalmente **aislada** y derrotada y sufre inexorablemente un periodo de **deterioro de su salud**.
- ✓ De seguir en la empresa, comienzan las **bajas laborales**, cada vez más largas, **se enferma** (problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares) y **la situación se agrava** día a día.
- ✓ La “**víctima**” puede llegar al **SUICIDIO**. Por ello es primordial que el diagnóstico del proceso se realice de forma correcta y cuanto antes, pues los efectos son más perjudiciales cuanto más tiempo pase.

4.- Fase de Intervención de la Empresa (1)



- ✓ Tras un tiempo, a veces interminable, la empresa toma cartas en el asunto. Las medidas suelen consistir en **rotaciones** de puestos, **cambios de departamento**, intentos de **arreglo amistosos**, o bien, directamente el **despido**.
- ✓ Los compañeros de la "víctima", en un principio, se solidarizan con ella; tras pasar la barrera de esta fase, la **abandonan a su suerte**, "no vaya a ser que les toque pagar a ellos también..."



4.- Fase de Intervención de la Empresa (2)

- ▶ En la “víctima” se generan sentimientos de culpabilidad y remordimiento: *“tendrán razón los demás...”*; *“sin duda es culpa mía...”*; *“debo cambiar...”*
- ▶ Si no se solicita ayuda externa, la “víctima” no puede resolver el problema. Sencillamente está desbordada.
- ▶ De no solucionarse esta fase satisfactoriamente, comienzan los efectos indeseables, perjudicando la salud de la “víctima”.



MOBBING: Diagnóstico



Podemos hablar de **acoso psicológico** cuando :

- El **hostigamiento** se produce de **forma continuada**.
- Al menos durante **seis meses, una vez por semana**.
- Provoca en la “**víctima**” estados de **ansiedad, estrés, depresión**, daños en el aparato digestivo, alteración del sueño, **pérdida de autoestima**, irritación generalizada, ..., entre otros síntomas.



MOBBING: Círculo de Estrés

Amenazas contra la víctima si continúa causando baja por enfermedad con :

- ser despedida
- ser sustituida
- ser asignada a otros trabajos

Incremento de la incidencia de la patología, incremento de los **síntomas** :

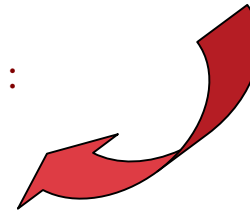
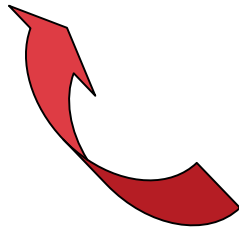
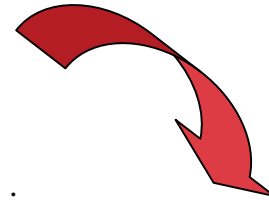
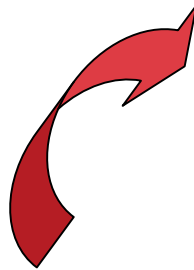
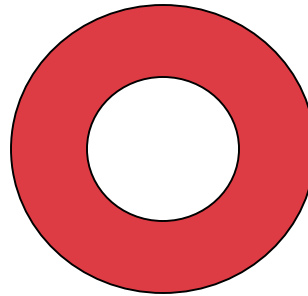
- más bajas por enfermedad

Reacción de la víctima : **MIEDO**

- evita ponerse enferma
- no toma bajas si está enferma
- niega los síntomas de enfermedad

Respuesta del organismo :

- ansiedad generalizada
- incremento del estrés



MOBBING: Perfil de la víctima

- ▶ Elevado nivel de ética
- ▶ Honradez, rectitud y alto sentido de la justicia
- ▶ Autónomo, independiente y con iniciativa
- ▶ Alta capacitación profesional
- ▶ Popular entre sus compañeros
- ▶ Alto sentido cooperativo para el trabajo en equipo
- ▶ Persona sensible y de personalidad estable



MOBBING: Perfil del acosador



- ▶ Personalidad psicopática, con alteración del sentido de la norma moral
- ▶ Ausencia del sentimiento de culpabilidad
- ▶ Si se le hace frente es cobarde
- ▶ Mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación
- ▶ Profesional mediocre, con complejo de inferioridad
- ▶ Necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos, ciegos y sordos

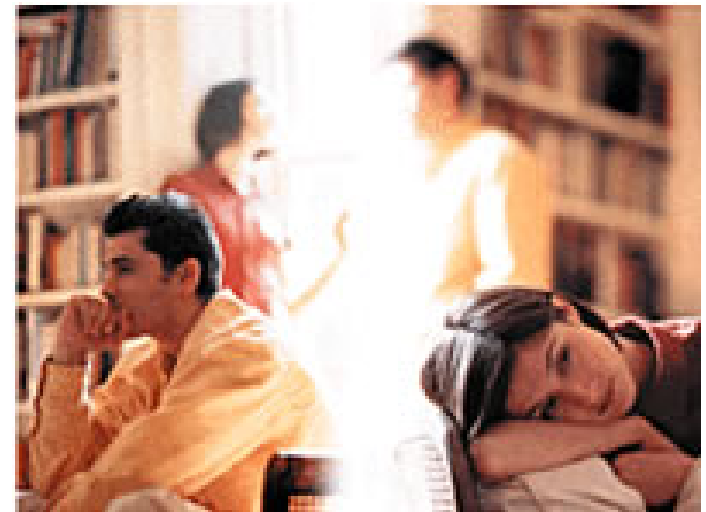
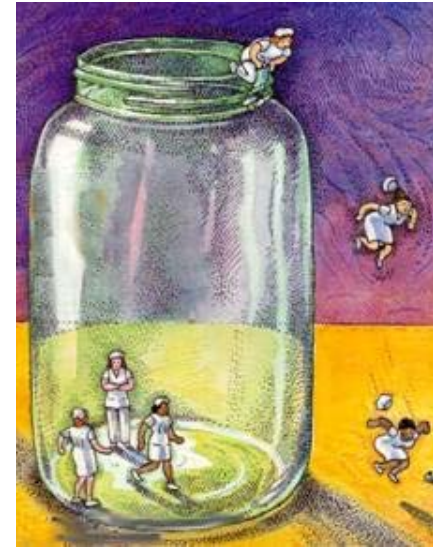
SÍNDROME DEL MEDIOCRE INOPERANTE ACTIVO (SMIA)

J. L. González de Rivera y Revuelta

MOBBING: Efectos del acoso

EL CRIMEN PERFECTO:

- ▶ Efectos en la Salud Física
- ▶ Efectos en la Vida Social, familiar y las Relaciones Interpersonales
- ▶ Efectos en la Economía
- ▶ Efectos en la Esfera Profesional
- ▶ Efectos Psicológicos



Algunos casos reales



- ▶ Caso 1- Ficha Técnica:
 - Empresa: Hospital sector público
 - Edad : 58 años
 - Tiempo que lleva sufriendo acoso: cinco años
 - Tipo de acoso: vertical
 - Situación laboral: Director Médico.
 - Situación actual: En Juicio, por supuesto uso inadecuado de insumos vencidos y vacunas

Algunos casos reales

▶ Caso 2 – Ficha Técnica:

- Empresa: Hospital Privado
- Edad : 47 años
- Tiempo que lleva sufriendo acoso: 4 años
- Tipo de acoso: vertical
- Situación laboral: Cirujano de Guardia
- Situación actual: Despedido, en espera de juicio



VIOLENCIA LABORAL.

- ▶ “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”

O.I.T. (2003)



TIPOS DE MOBBING



TIPOS DE MOBBING



- ▶ **MOBBING DESCENDENTE:** El trabajador/a de nivel inferior es acosado por la jefatura.
- ▶ **MOBBING ASCENDENTE:** Uno o varios trabajadores de nivel inferior, acosan a un superior jerárquico.
- ▶ **MOBBING HORIZONTAL:** Compañeros/as del lugar de trabajo y del mismo nivel jerárquico, acosan a un trabajador/a



“ACOSO PSICOLOGICO LABORAL “SINDROME DE MOBBING” EN PERSONAL DE SALUD

Hospital Obrero N° 2 CNS. Cochabamba 2007
Servicios Ambulatorios CNS. Cochabamba 2008



Autora: Dra. Claudia Escalera Solís (Residente de Medicina Familiar)
Tutor (Asesor): Dr. Henry Solís Fuentes (Jefe de Enseñanza)

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación: No experimental, cuali-cuantitativo, descriptivo, transversal e institucional.

Universo: Personal de salud del Hospital Obrero N° 2 y Servicios Ambulatorios de la CNS. Cochabamba.

La Muestra: En base a la fórmula de Fisher, 72 personas del H. O. y 64 personas de los servicios ambulatorios de la CNS Cochabamba

Unidad de muestreo: Personal de Salud: Médicos Especialistas, Médicos Residentes, Personal Administrativo, Auxiliares de enfermería de los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología-Obstetricia y Medicina Familiar

Instrumento de recolección de datos: Test: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (**Método Ista CoPsoQ**) versión media. Luego de la obtención de los datos se procedió al análisis en el paquete estadístico SPSS versión 11.5

DIMENSIONES DE EVALUACION DEL CUESTIONARIO (Método Ista CoPsoQ)

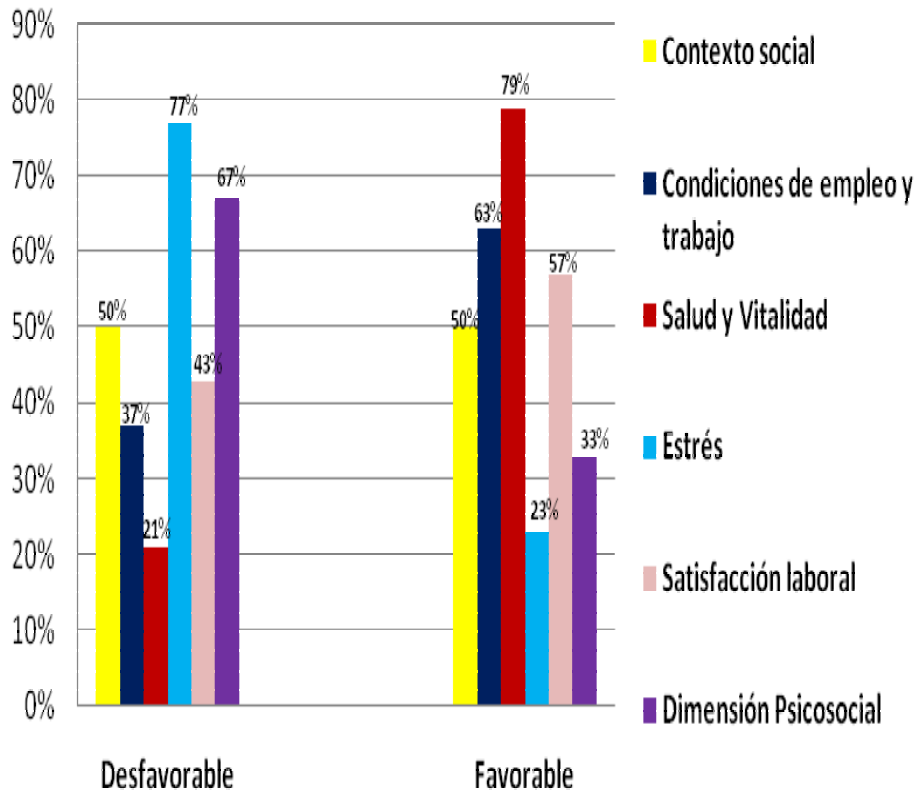
- ★ Contexto social y doble presencia
- ★ Condiciones de empleo y de trabajo
- ★ Salud, Vitalidad
- ★ Estrés y satisfacción laboral
- ★ Dimensión psicosocial

DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo Posibilidades de desarrollo Control sobre el tiempo de trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Refuerzo Apoyo social Posibilidades de relación social Sentimiento de grupo

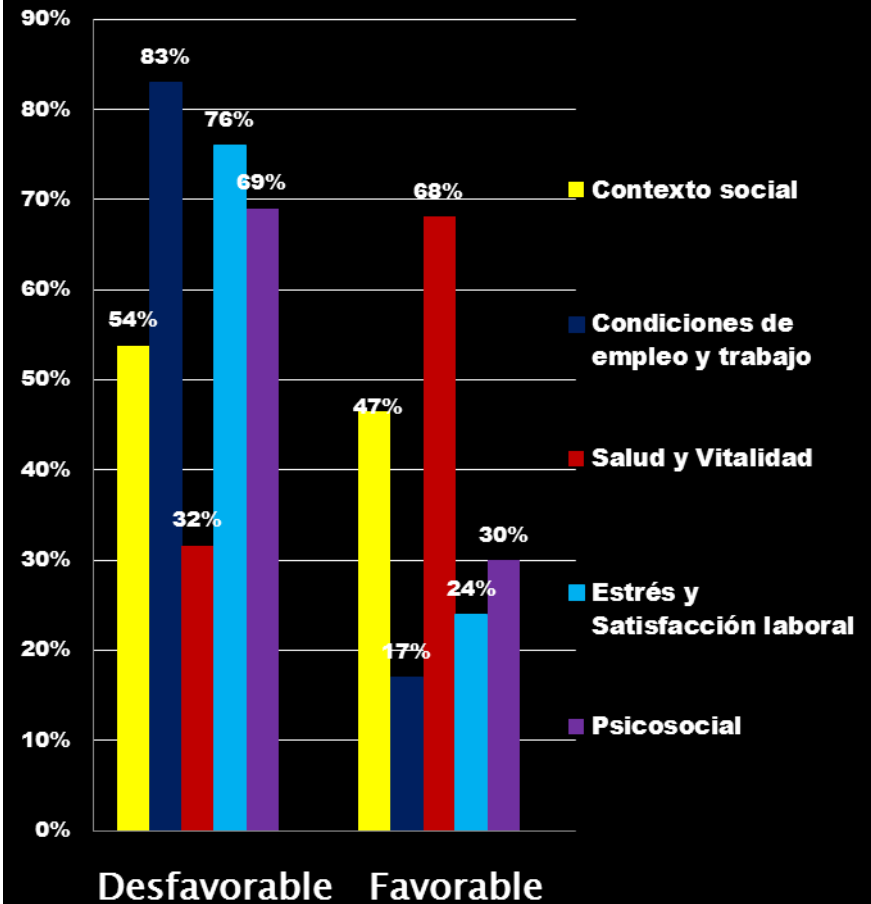
RESULTADOS

Acoso psicológico laboral en personal de salud

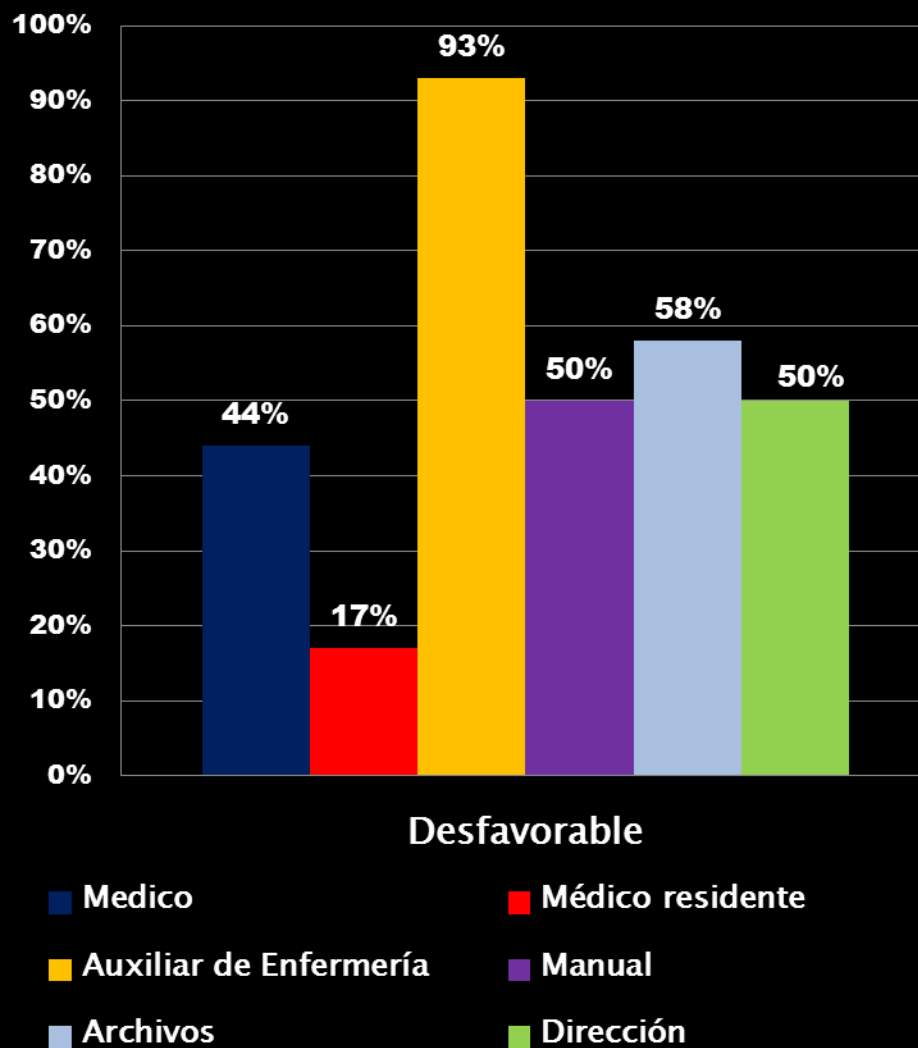
SERVICIOS AMBULATORIOS



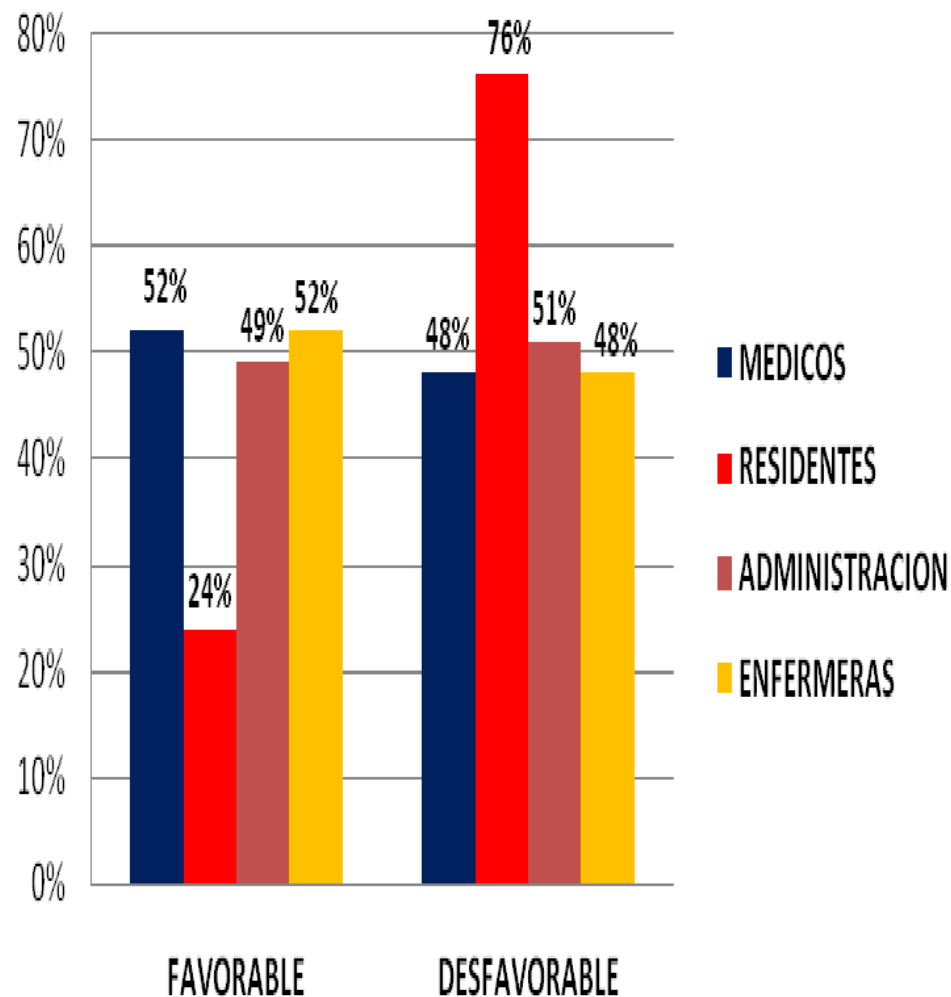
Acoso psicológico laboral en personal de salud del HON°2 de la C.N.S



Contexto social según puesto de trabajo en H.O. N°2

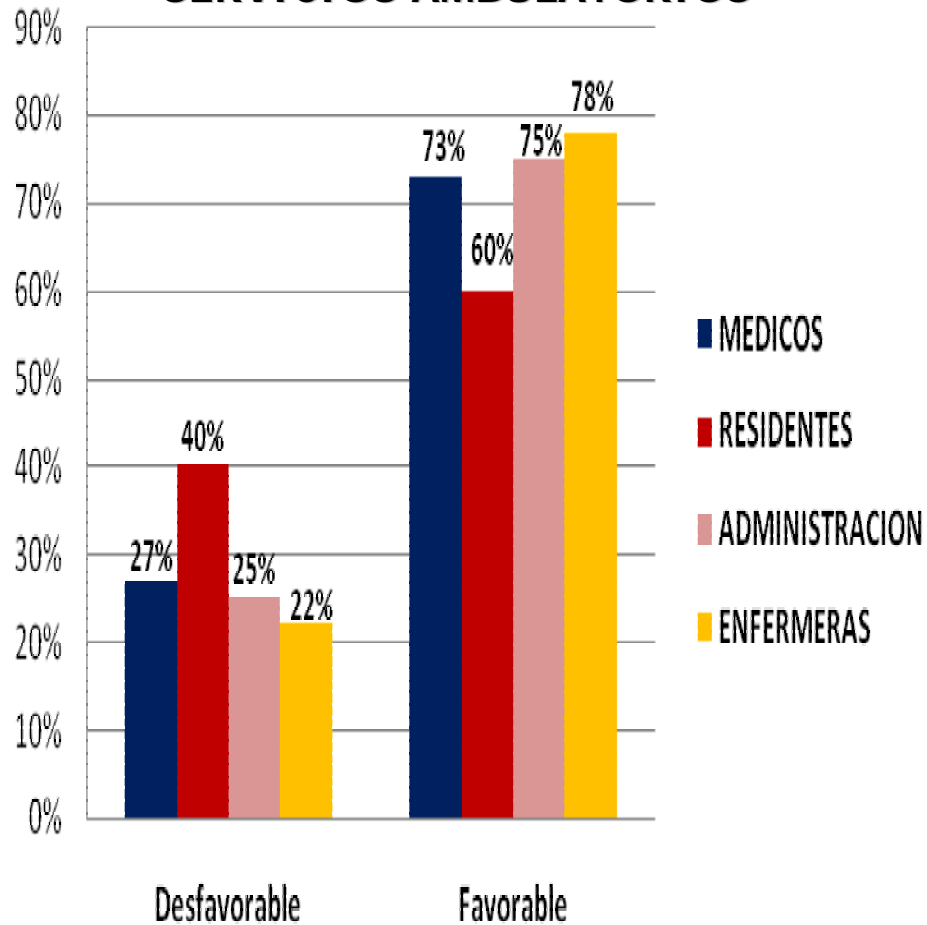


Contexto social y doble presencia

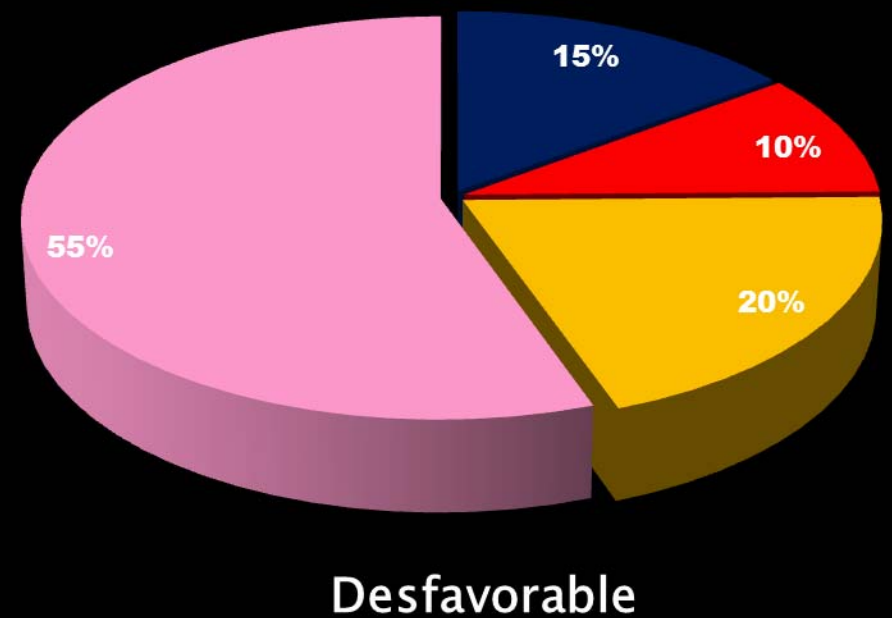


SERVICIOS AMBULATORIOS

Condiciones de empleo y trabajo SERVICIOS AMBULATORIOS

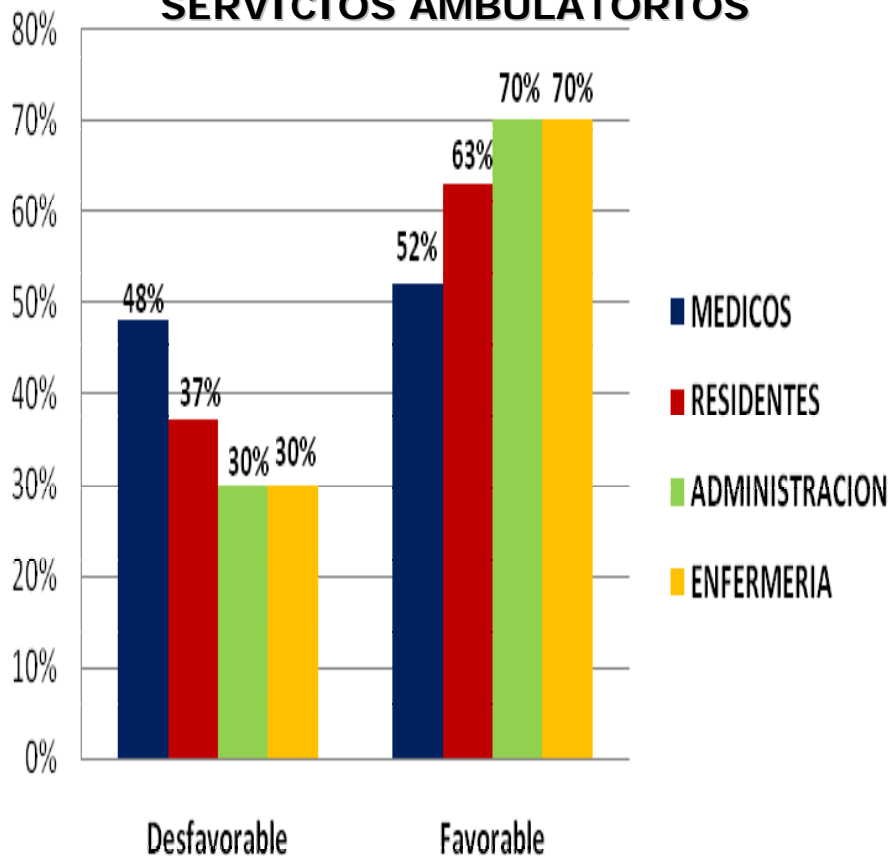


Condiciones de empleo y trabajo en función al puesto de trabajo en el H.O.Nº2

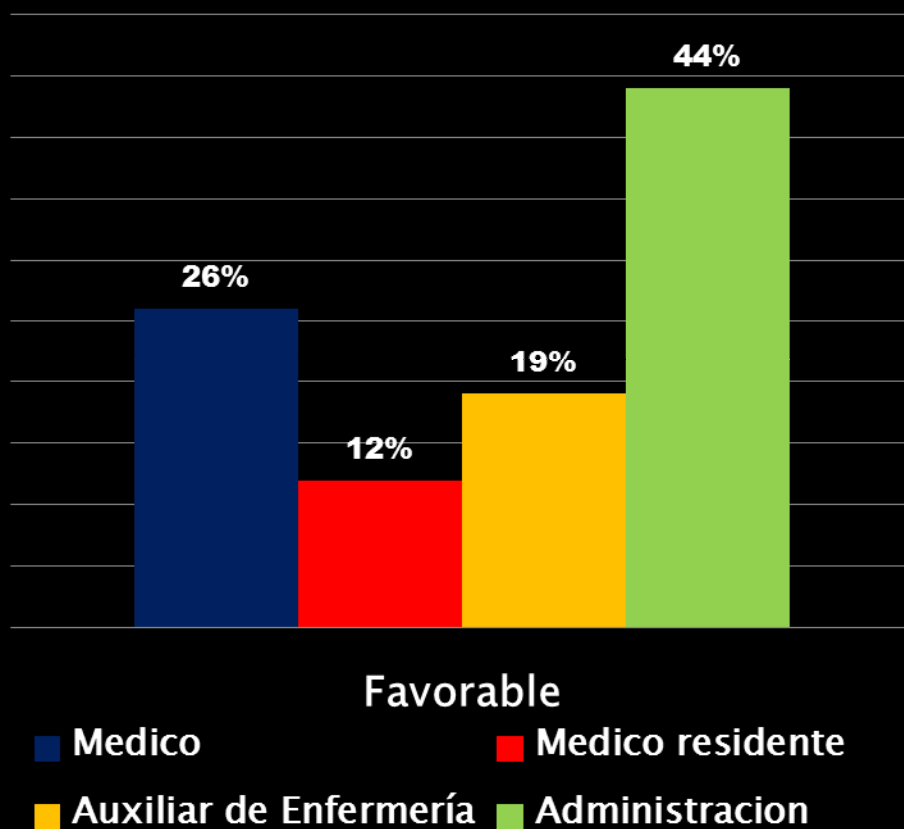


Salud y Vitalidad

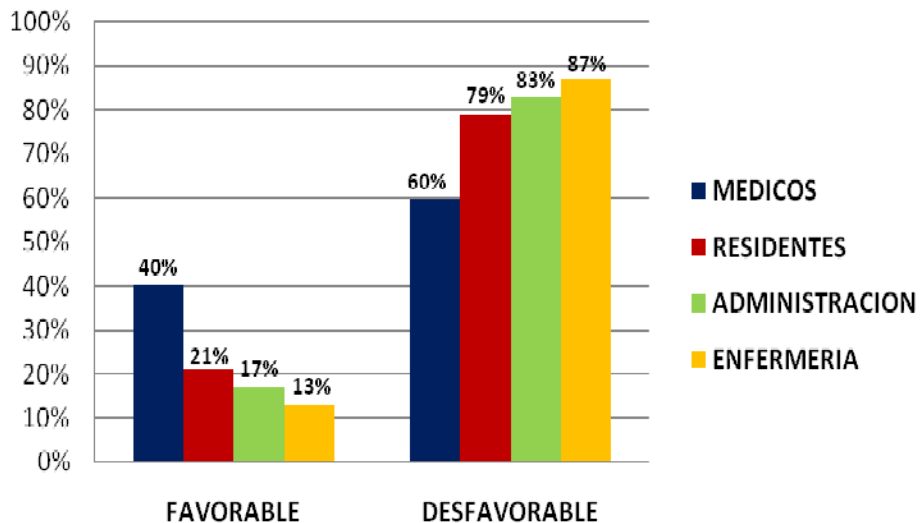
SERVICIOS AMBULATORIOS



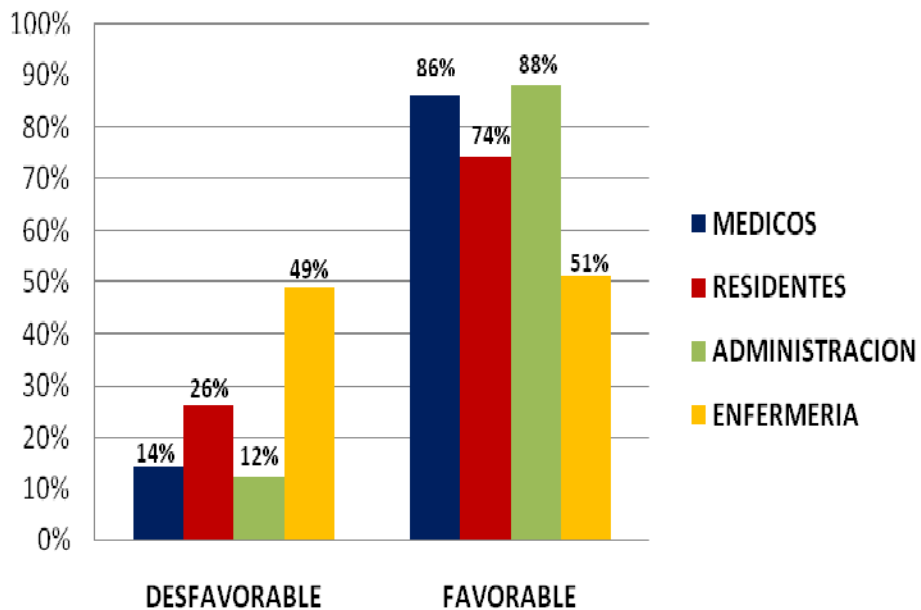
SALUD Y VITALIDAD EN EL H.O.Nº2



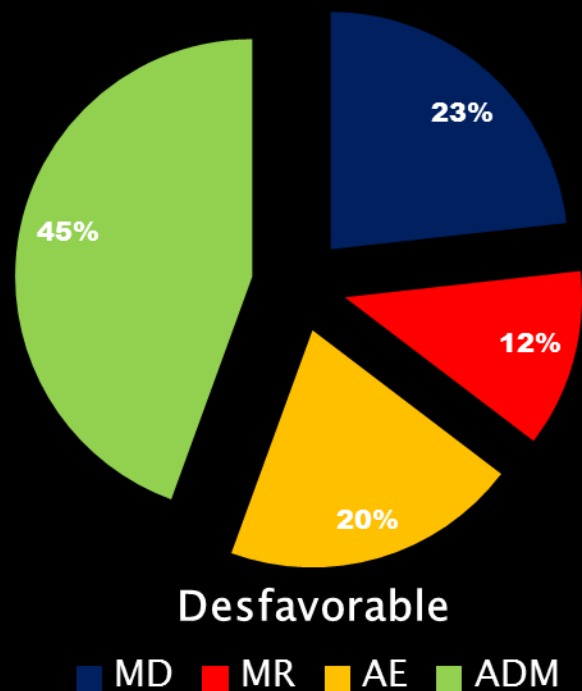
Estrés



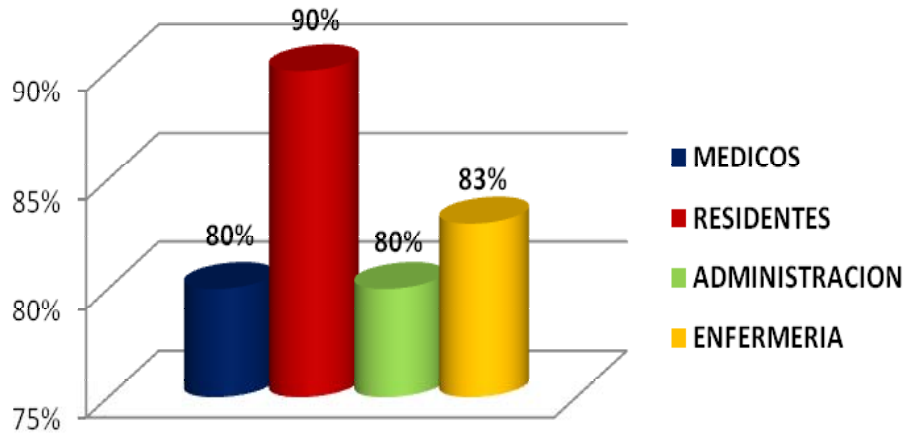
Satisfacción laboral



Estrés y Satisfacción laboral en el H.O.Nº2

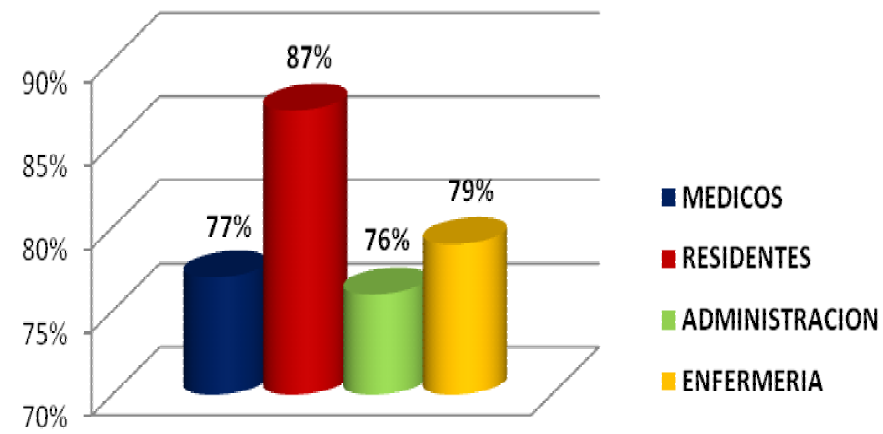


Relaciones sociales y liderazgo



Favorable

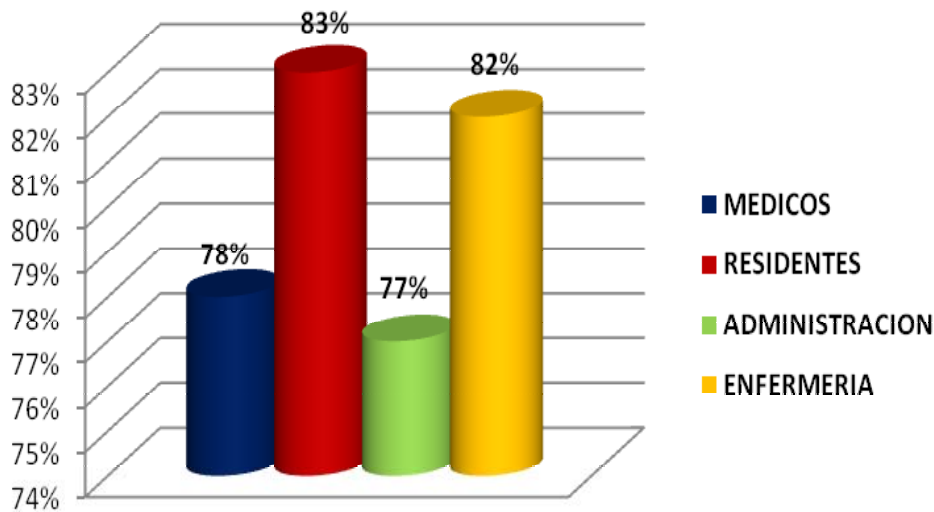
Trabajo activo



Desfavorable

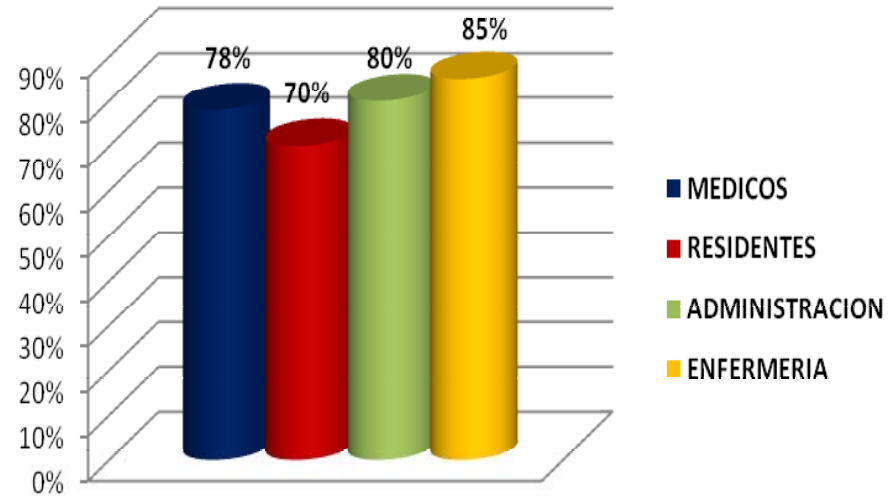
SERVICIOS AMBULATORIOS

Exigencias psicológicas



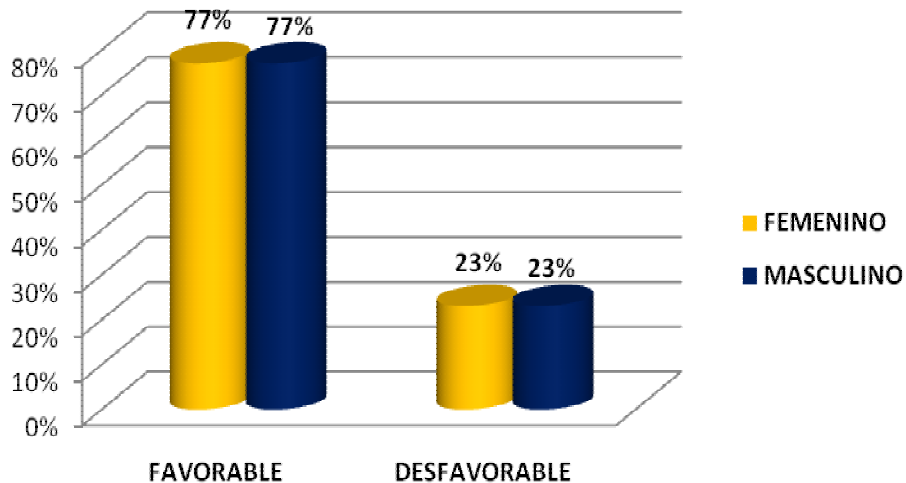
DESFAVORABLE

Compensaciones

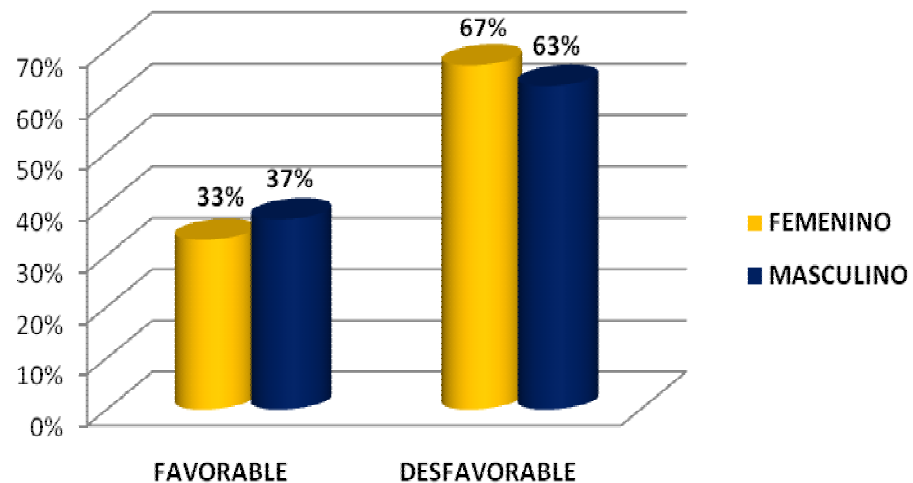


DESFAVORABLE

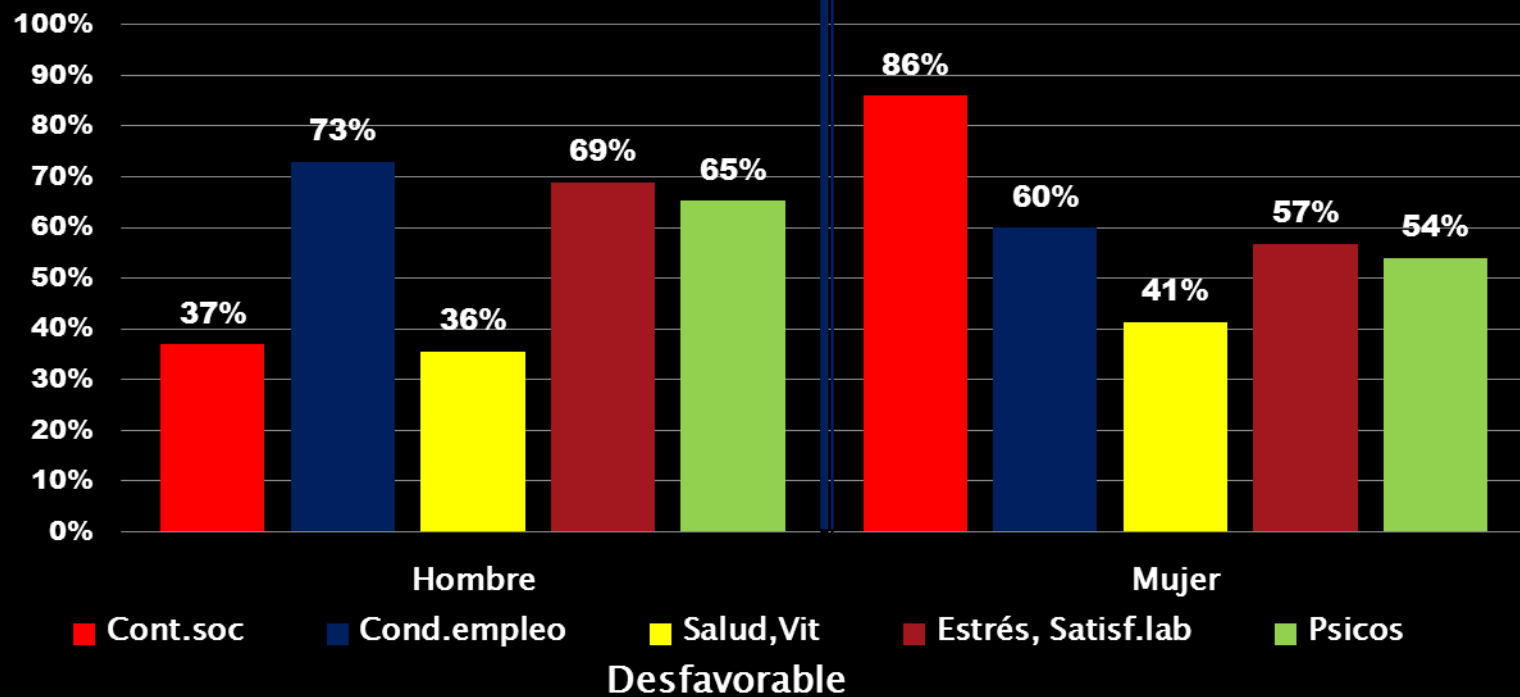
Estrés



Dimensión Psicosocial



Acoso psicológico laboral según genero en el H.O.Nº2



CONCLUSIONES



- ▶ El personal de salud del Hospital Obrero N° 2 y los servicios ambulatorios de la CNS, Cochabamba, sufre importante acoso psicológico laboral.
- ▶ La sección de Administración del Hospital, presenta situaciones más desfavorables. En cambio, en los servicios ambulatorios son los Residentes y Auxiliares de enfermería los que presentan situaciones muy desfavorables. .

CONCLUSIONES

- ▶ En el puesto de trabajo, se observó que el personal administrativo es el más afectado, seguido del personal médico, auxiliares de enfermería, y médicos residentes.
- ▶ Existe acoso psicológico laboral de predominio en el sector de Administración, donde 5 de las 6 dimensiones estudiadas se encontraban afectadas como ser: Contexto social y Doble presencia, Satisfacción laboral, Condiciones de empleo y trabajo, Dimensión psicosocial, y Estrés.
- ▶ La Dimensión Salud y Vitalidad fue la única que no se vio afectada.



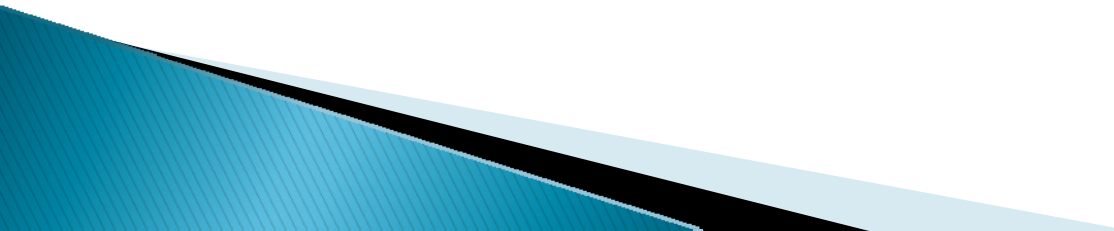
CONCLUSIONES

- ▶ Los primeros años de la Residencia, son los más afectados.
- ▶ El afectado recibe:
 - Presión, porque no sólo se enfrenta a trabajar sin todos los recursos necesarios
 - Poco respeto a sus horas de descanso
 - Poco tiempo para estudiar
 - Órdenes de todas las personas que están en nivel superior a ellos, sumado a que muchas veces el abordaje de estas órdenes, no es el más adecuado.
- ▶ Los Residentes más afectados son los de medicina familiar, medicina interna y cirugía.



Diseño de protocolo de evaluación y diagnóstico de víctimas de acoso psicológico laboral en la CNS, Cochabamba, Bolivia

Realizar:

- ❖ Anamnesis socio laboral
 - ❖ Análisis del puesto de trabajo actual.
 - ❖ Descripción cronológica de los acontecimientos
 - ❖ Edad, sexo, antigüedad en la empresa y empresas anteriores.
 - ❖ Tipo de Acoso psicológico laboral.
 - ❖ Tiempo que padece estrés , frecuencia, problemas con el sueño, calidad de vida. Diagnóstico psiquiátrico.
 - ❖ Detección de adicciones.
- 

ISTAS21 CoPsoQ

Versión del en lengua castellana del CoPsoQ

Salvador Moncada, Clara Llorens



Cuestionario Psicosocial de Copenhagen

TS Kristensen, AMI





**Tage S.
Kristensen**



***Cuestionario Psicosocial de
Copenhagen.***

***Instituto Nacional de Salud
Laboral de Dinamarca.***



Factores psicosociales que mide ISTAS21 CoPsoQ

- ↳ Exigencias cuantitativas
- ↳ Exigencias cognitivas
- ↳ Exigencias emocionales
- ↳ Exigencias de esconder emociones
- ↳ Exigencias sensoriales
- ↳ Influencia en el trabajo
- ↳ Posibilidades de desarrollo
- ↳ Control sobre el tiempo de trabajo
- ↳ Significado del trabajo
- ↳ Integración en la empresa
- ↳ Previsibilidad
- ↳ Claridad de rol
- ↳ Conflicto de rol
- ↳ Calidad de liderazgo
- ↳ Apoyo
- ↳ Refuerzo
- ↳ Posibilidad de relacionarse
- ↳ Sentimiento de grupo
- ↳ Inseguridad
- ↳ Estima
- ↳ Doble presencia

Fiabilidad del ISTAS21 CoPsoQ

Toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes

□ Consistencia interna

- α de Cronbach altas (de 0,66 a 0,92)

- “Escalas” de dos ítems: correlaciones inter-ítems

□ Concordancia entre versiones larga y media

- Índices de Kappa altos (de 0,64 a 0,77)

Barómetro CISNEROS (*Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales*)
(Piñuel, 2003)

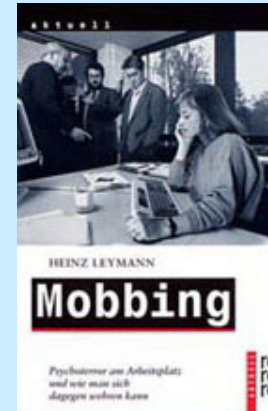
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6



Si ha contestado **afirmativamente a una o más** de las cuestiones anteriores, y estos comportamientos se producen con una **frecuencia** por lo menos **semanal** (respuestas 4, 5 y 6), durante un período continuado de al menos **seis meses**, padece una situación de **hostigamiento psicológico en su trabajo**.

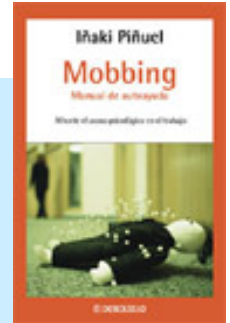
Barómetro de CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) (Piñuel, 2003)

- ▶ Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.
- ▶ Me ignoran, me excluyen, no me devuelven el saludo,
- ▶ Me gritan, o elevan la voz con vistas a intimidarme.
- ▶ Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.
- ▶ Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
- ▶ Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí.
- ▶ Minusvaloran mi trabajo.
- ▶ Me acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, sin consistencia
- ▶ Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.
- ▶ Se amplifican y dramatizan pequeños errores.
- ▶ Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados)
- ▶ Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional, restándole su valor, o atribuyen a otros factores.
- ▶ Usan estrategias para hacerme incurrir en errores y después acusarme de ellos.
- ▶ Controlan, supervisan o monitorizan mi trabajo de forma malintencionada para intentar “encontrar algún error”.
- ▶ Evalúan mi trabajo y desempeño sistemáticamente de forma negativa
- ▶ Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y me acusan de no hacer nada.
- ▶ Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores, y me acusan de no terminar nada.



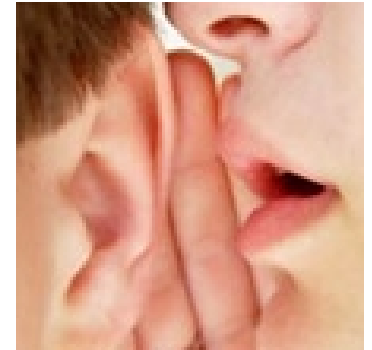
TEST PARA SABER SI EXISTE ACOSO LABORAL EN SU LUGAR DE TRABAJO (18 – 33)

- ▶ Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad
- ▶ Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
- ▶ Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud .
- ▶ Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas
- ▶ Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.
- ▶ Distorsionan malintencionadamente lo que digo a hago en mi trabajo.
- ▶ Le cuentan a la gente de mi alrededor todo tipo de calumnias o falsedades, poniéndolas en contra mía.
- ▶ Hacen burla de mí o bromas ridiculizando mi forma de hablar, de andar
- ▶ Recibo injustas críticas o burlas acerca de aspectos de mi vida personal.
- ▶ Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
- ▶ Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.
- ▶ Limitan mi ascenso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación.
- ▶ Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales.
- ▶ Modifican mis responsabilidades o mis cometidos sin comunicármelo.
- ▶ Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.
- ▶ Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.



SINTESIS DEL CUESTIONARIO

- ▶ El jefe me trata como si fuera invisible
- ▶ El jefe me critica con frecuencia sin razón
- ▶ Mis compañeros difunden rumores sobre mi
- ▶ Me suelen excluir de actividades sociales





La luciérnaga y el sapo

(Juan Eusebio Hartzenbusch, 1806-1880)

***Brillaba en una floresta
durante noche sombría
la luciérnaga modesta
que ignoraba que lucía.***

***Envidioso de su brillo
cierto sapo que la vio
fue y escupió al gusanillo
veneno que lo mató.***

***¿Por qué –exclamo falleciente-,
a un desvalido matar?
Y escupiéndolo nuevamente,
dijo el sapo: “No brillar!”***





JUNTOS PODEMOS SER GRANDES, UNIDOS SEREMOS INVENCIBLES !!

A silhouette of a dragonfly is perched on the tip of a person's finger. The background is a warm, golden sunset with a large sun. A blue thought bubble is positioned above the dragonfly, containing the text "GRACIAS!!".

GRACIAS!!