



manual de
prevención y
enfrentamiento
del acoso
psicológico
en el contexto
laboral



manual de
prevención y afrontamiento
de **acoso psicológico**
en el contexto laboral.



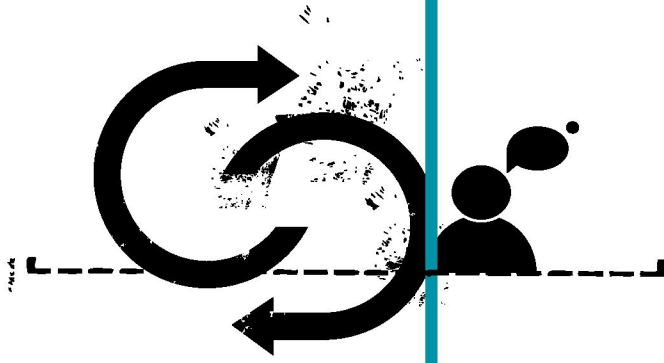
comisiones obreras
de Castilla y León



índice

manual de
prevención y afrontamiento
de acoso psicológico
en el contexto laboral

1	Introducción al acoso psicológico en el trabajo (mobbing)	0
	➤ Definición	0
	➤ Formas de ejercer el acoso	0
	➤ Posibles causas de acoso	0
	➤ Acosadores y acosados	0
	➤ Consecuencias del acoso para las víctimas	0
2	Observación y análisis de la conducta	0
	➤ A - Crisis y concepto de crisis	0
	➤ B - ¿De qué depende la conducta?, ¿Porqué nos comportamos así?	0
	• Factores innatos	0
	• Factores aprendidos	0
	➤ C - Elementos básicos para la observación de la conducta	0
3	Intervención de apoyo en la crisis	0
	➤ Aportes básicos	0
	• Físicos	0
	• Psicosociales	0
	• Socioculturales	0
	➤ Estrategias de apoyo	0
	• Primera ayuda psicológica o de urgencia	0
	* Objetivos	0
	* Componentes	0
	➤ Terapia breve	0
	• Objetivos y componentes	0
	• Fases de la actuación	0
	* Conocimiento del problema	0
	* Evaluación y formulación del caso	0
	* Establecimiento de un protocolo de trabajo	0
	* Establecimiento de pautas-problema	0
	* Orientación al cambio	0
	* Fase de terminación	0
4	Puntos de anclaje. Dificultades de las personas acosadas	0
5	Habilidades y competencias que facilitan nuestra relación de ayuda	0
6	Capacidad de resistencia a las adversidades	0
	➤ Factores que contribuyen al equilibrio personal	0
	• Autoestima - Valores - Capacidad de resistencia (resiliencia)	0
	➤ Resiliencia. Factores de resiliencia	0
	➤ Los rasgos fundamentales de la felicidad	0



introducción

Asistimos en las Asesorías de Salud Laboral y en la mayor parte de la Federaciones, a un incremento de trabajadoras y trabajadores afectados por situaciones de acoso laboral.

Es nuestro reto y planteamiento desarrollar una actuación efectiva, porque la situación y los trabajadores así lo demandan, siendo conscientes que estamos ante un fenómeno complejo al que hay que dar respuesta desde muy variados aspectos.

El mobbing sería la tercera variedad en importancia por extensión, de los cuatro tipos de estrés, estando por delante el estrés común y el burnout (estar quemado), superado en agresividad por el síndrome agudo de estrés por experiencia traumática.

Respecto del estrés, el director de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, declara “que es uno de los mayores problemas para la seguridad y salud en el trabajo a los que se enfrenta Europa” y afecta al 22 % de los trabajadores de la Unión Europea.

En este contexto situamos el objetivo a lograr con este material: disponer de un contenido homogéneo para que podamos divulgar pautas con las que hacer frente al mobbing entre sectores más susceptibles de sufrir acoso laboral, por estar más expuestos, en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

En el proceso de ayuda a las personas que sufren el acoso laboral, queremos profundizar en aspectos como el apoyo psicológico, la respuesta de la víctima en su contexto laboral, la reestructuración de su autoestima y la potenciación de su capacidad de resistencia.

Estos aspectos complementan la acción sindical que ya se viene desarrollando ante el mobbing (seguimiento de los casos en la Asesorías de Salud Laboral, intermediación, denuncia, contacto con la federación, actuación con los Comités de Seguridad y Salud) o la propia evaluación de los riesgos psicosociales (ISTAS 21).

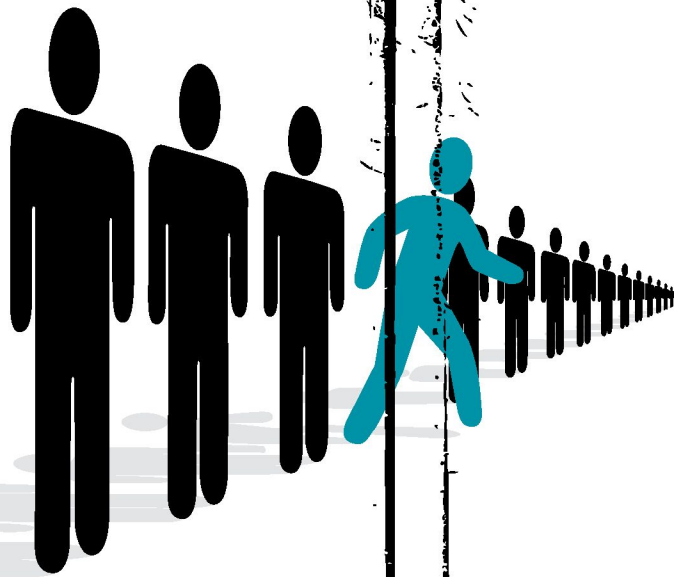
Por otra parte este material quiere transmitir unos conocimientos y habilidades que orienten nuestra primera intervención, cuando recibimos y atendemos a personas acosadas, afectadas con problemas psicológicos como ansiedad o depresión y con otros trastornos, que nos pueden generar desconcierto e inseguridad ante el desconocimiento de cómo manejar la situación.

En los casos en que el daño por acoso sea suficientemente importante, es el profesional de la salud correspondiente el que debe intervenir y a quien nosotros debemos derivar a estas personas para que intente reducir el daño o deterioro que originan estos problemas.

En resumen, intentamos desarrollar un guión equivalente a un Módulo de 2 horas que nos facilite nuestra labor divulgativa y formativa entre las personas interesadas como otros técnicos, responsables, delegados y trabajadores, tomando como base, el contenido desarrollado durante la Jornada de Formación en Prevención y Afrontamiento del Acoso Psicológico en el Contexto Laboral, impartida por D. Tomás Aller Floreancig, psicólogo de Instituto IURMAN para el Estudio de la Conducta, en junio de 2007.

Mariano Sanz Lubeiro

Secretario de Salud Laboral
U. S. de CC.OO. de Castilla y León



1

INTRODUCCIÓN AL MOBBING

DEFINICIÓN

Se ha venido definiendo el acoso laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo (mobbing en inglés) como un conjunto de circunstancias que se dan en el contexto laboral:

- Presencia de conductas de violencia psicológica extrema.
- Ejercidas de forma sistemática.
- Sobre otra persona o grupo de personas.
- Por parte de otra persona o grupo de personas.
- Durante un tiempo prolongado (más de 6 meses).
- En el contexto laboral.

El acoso laboral puede considerarse como una forma particular de estresor laboral derivado de unas relaciones interpersonales negativas, pudiendo ser ejercido o padecido por cualquier persona, al margen de su puesto de trabajo, su función, sexo, edad u otras variables individuales.

LOS FACTORES QUE FAVORECEN SU EXISTENCIA SON:

Indirectamente, algunas formas de organización del trabajo y del sistema productivo.

Directamente, las características individuales de las personas implicadas (que son la hostigadora, la hostigada y las personas del entorno laboral de ambas), siendo importantes especialmente, el grado de competencia social, el nivel de habilidades comparativas y el nivel de autoestima de los implicados.

EL MOBBING, ES UN CONFLICTO ASIMÉTRICO ENTRE LAS PARTE, PUES EL HOSTIGADOR CUENTA CON MAYORES RECURSOS, APOYOS O POSICIÓN JERÁRQUICA QUE EL HOSTIGADO O GRUPO VÍCTIMA DEL HOSTIGAMIENTO.

Es muy difícil de concretar y objetivar, aunque se ejerce a través de conductas muy concretas, porque hay una fuerte presencia de aspectos subjetivos que determinan cómo se perciben las cosas ya que los mensajes, conductas, y actitudes de los hostigadores son ambiguos.

Influye también la valoración que la víctima haga de toda la situación en función de su estado psicológico y de la existencia de connivencia, consentimiento o indiferencia del entorno laboral.

Las víctimas de mobbing suelen etiquetar su situación como de acoso:

- Cuando perciben finalidad de agresión y causar daño por parte del agresor y consideran amenazada su integridad física y/o psicológica.
- Cuando ven frustradas sus expectativas personales y laborales.
- Cuando ven vulneradas algunas de sus necesidades básicas, como son la necesidad de pertenecer a un grupo, de mantener la relación con ese grupo (estatus), la necesidad de dignidad y de ser respetado.

Los síntomas que pueden padecer son:

- Un aumento de respuestas determinadas por la ansiedad.
- Pensamientos recurrentes e insidiosos con sentimientos de rabia, odio, ira...
- Aumento de sensación de malestar.
- Sentimientos de culpabilización y confusión al ordenar y entender lo que está pasando.

Su respuesta a la situación se caracteriza por tener dificultades o sentirse incapaz para:

- Modificar la situación general.
- Modificar su entorno de relaciones y sus actuales características.
- Modificar y controlar sus respuestas emocionales, fisiológicas, motoras y cognitivas.

FORMAS DE EJERCER EL ACOSO

Para nosotros es importante distinguir el mobbing, de otras formas de relacionarse en el trabajo que tampoco son adecuadas.

Lo expuesto anteriormente en la definición de mobbing ya nos pone en la pista de estar ante un problema de acoso, pero los criterios que diferencian al mobbing de otras situaciones son:

- Las conductas de acoso constituyen una estrategia y son conductas específicas (Test de Leymann).
- Hay que observar su frecuencia y sistematicidad (al menos una vez por semana).
- Su intensidad.
- Su duración (al menos durante 6 meses).
- Que tengan una intencionalidad destructiva.

Las estrategias conductuales de acoso se dirigen:

- Contra la reputación o dignidad de las víctimas.
- Contra el adecuado ejercicio de su labor profesional.
- Para la manipulación de la comunicación y/o la información laboral y personal.
- Hacia un trato diferencial negativo y discriminatorio con el resto del personal (inequidad)



Se realizan mediante:

- Ataques con medidas organizacionales.
- Creando conflictos de rol.
- Acciones para lograr su aislamiento social e impedir que se relacione con nadie, incluyendo desacreditaciones y descalificaciones.
- Ataques a la vida privada y a las actitudes, posiciones o posturas que adopta ante las cosas del trabajo o particulares.
- Agresiones verbales, físicas y sexuales.

CON TODO ELLO LO QUE SE LOGRA ES AFECTAR A LA GLOBALIDAD DE LA PERSONA Y SU AUTOESTIMA MEDIANTE EL DETERIORO DE SU SALUD FÍSICA Y PSÍQUICA, SU EMPLEABILIDAD Y SU REPUTACIÓN.

Podemos hablar de distintas modalidades dentro del mismo concepto de mobbing, en función los niveles jerárquicos:

- Descendente, si el acoso es de desde el nivel jerárquico superior hacia alguien del nivel jerárquico inferior, o ascendente, si el acoso es en la dirección opuesta.
- Hay un tipo de acoso horizontal, si se da entre personas del mismo nivel jerárquico.
- El acoso laboral también se puede ejercer desde una persona a otra o desde una persona a un grupo y viceversa, desde un grupo a una persona o a otro grupo, aunque siempre hay que identificar personas concretas que son las que ejercen el hostigamiento.

POSIBLES CAUSAS DE ACOSO

Los móviles o motivos para el acoso, que también podemos denominar como causas inmediatas, pueden ser distintos en cada modalidad y las estrategias a utilizar en las conductas de acoso se pueden centrar en acciones distintas para cada modalidad:

- Forzar un grupo a otro a cumplir unas normas determinadas.
- Enemistad entre compañeros, envidias o rencillas...
- Atacar a alguien diferente o más débil para dar cauce a la agresividad, al aburrimiento, a la notoriedad...
- Presionar para que alguien se vaya de la organización voluntariamente o encubrir un despido improcedente.
- Aislar a alguien de sus compañeros

Las causas para mantener el acoso responden a:

- Mantener el secreto de sus actuaciones.
- La vergüenza (culpabilización) de la víctima y la duda de hasta donde son ciertas las acusaciones que realiza el acosador.
- Los testigos mudos que no se atreven a contradecir al acosador.
- Seguir manteniendo el acosador su poder y autoridad.

ACOSADORES Y ACOSADOS

1. No hay un perfil determinado de víctimas de acoso.

Son hombres y mujeres, de diferentes edades, con distintos estatus en la empresa y de variadas categorías profesionales, de cualquier profesión y en cualquier tipo de empresa.

Otra cosa es que estadísticamente haya sectores donde sea más frecuente sufrir acoso (como los servicios o la administración) y lo padezcan con más frecuencia las mujeres que los hombres.

GENERALMENTE, SON LAS CARACTERÍSTICAS DE ALGUNAS PERSONAS (FORMA DE VIDA, ESTILO PERSONAL, SITUACIÓN FAMILIAR, SITUACIÓN SOCIAL Y PROFESIONAL) MÁS ALGUNA CUALIDAD DIFERENCIAL, LAS QUE PROVOCAN EN EL ACOSADOR UNOS SENTIMIENTOS DE INFERIORIDAD E INSEGURIDAD QUE SE TRANSFORMAN EN ENVIDIA, CELOS, FRUSTRACIÓN Y FINALMENTE EN CONDUCTA AGRESIVA COMO COMPENSACIÓN.

2. De los acosadores hay perfiles más definidos.

Algunas de las actitudes o rasgos más habituales que suelen presentar son las tendencias a aniquilar o destruir todo aquello que se manifiesta como vital.

Perciben a las víctimas como el soporte de las cualidades de las que se intentan apropiar, más que como personas y pueden tener complejo de inferioridad por no tener esas cualidades o forma de vida, que valora como ideales.

El comportamiento del acosador obedece casi siempre a un intento de encubrir o camuflar sus propias deficiencias.

Son características propias del carácter del acosador, el ser competitivo, controlador y manipulador, a la vez que seductor.

Es un chantajista emocional, siempre utilizando su situación de poder y de ventaja.

Tiene un esquema mental y de comportamiento en términos de dominio-sumisión.

No entiende que haya personas con buena intención y disposición, sin tener intereses ocultos.

El acosador suele padecer trastornos de la personalidad siendo los más comunes:

A El trastorno narcisista de la personalidad (con al menos 5 de los siguientes comportamientos):

- El sujeto posee una idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías de éxito ilimitado y de poder.
- Se considera especial y único y solo puede asociarse y ser comprendido por personas igual de especiales, que él considere de semejante estatus personal o institucional.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo (incluido un trato especialmente favorable y la aceptación automática de sus deseos).
- Explota interpersonalmente a los demás.
- Carece de empatía y es incapaz de reconocer o identificar las necesidades o los sentimientos de los demás.
- Suele envidiar a los demás o cree que otros le tienen envidia.
- Manifiesta actitudes y comportamientos prepotentes y arrogantes.

B El trastorno paranoide de la personalidad:

- Sospecha sin base suficiente que los demás le están explotando, perjudicando o engañando.
- Preocupación por dudas injustificadas acerca de la lealtad o fiabilidad de las personas próximas.
- Interpretación de significados escondidos o amenazas ocultas en comentarios inocentes o situaciones triviales.
- Recuerdo de los agravios e incapacidad de olvidar o perdonar insultos, injurias y menosprecios.
- Percepción de ataques a su reputación que no son visibles para los demás y reacción rápida ante ellos con agresividad, contraatacando.
- Sospechas recurrentes sin justificación alguna respecto de la fidelidad de la propia pareja o cónyuge.

CONSECUENCIAS DEL ACOSO PARA LAS VÍCTIMAS

El mobbing es un riesgo y como todo riesgo produce daños y lesiones si se materializa.

En realidad no hay una sintomatología específica asociada al mobbing aunque algunos autores han pretendido establecer un cuadro clínico específico.

En cualquier caso, describimos un abanico de consecuencias que se pueden presentar, representadas en los tres cuadros siguientes.



consecuencias del acoso PARA LAS VÍCTIMAS

PARA EL ESTADO DE SALUD

ESTADO DE SALUD GENERAL



Decaimiento, apatía, depresión
Falta de confianza
Irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación
Agresividad, frustración. Sentimientos de agresividad y miedo al fracaso
Hipersensibilidad a las dificultades
Reacciones alérgicas y trastornos del sistema inmunitario
Dolor de estómago, diarreas, vómitos, náuseas, colon irritable
Falta de apetito
Sensación de nudo en la garganta, llanto y cambios emocionales

SÍNTOMAS ASOCIADOS A LA DESCOMPENSACIÓN EN LA PRODUCCIÓN DE HORMONAS, PROPIAS DE LAS RESPUESTAS FISIOLÓGICAS ANTE ESTRESORES



Dolor torácico
Sudoración y sequedad de boca
Palpitaciones, sofocos, taquicardia
Sensación de falta de aire, dificultades respiratorias

SÍNTOMAS ASOCIADOS A LA HIPERACTIVIDAD DE LOS MÚSCULOS ESTRIADOS Y AL DESGASTE FÍSICO PRODUCIDO POR EXPOSICIÓN PROLONGADA A ESTRESORES INTENSOS



Hipertensión o hipotensión arterial
Dolor de espalda, dorsal y lumbar
Dolor cervical y dolores musculares (fibromalgia)

PARA EL ESTADO DE SALUD

TRASTORNOS DEL SUEÑO



Dificultad para conciliar el sueño
Interrupción del sueño y despertar temprano
Pesadillas y sueños vividos

TRASTORNOS COGNITIVOS



Deficit atencional y concentración y de la memoria
Dificultades de comprensión de ideas complejas
Merma de la capacidad intelectual y de razonamiento
Obsesividad, perfeccionismo, hipervigilancia, hipercontrol

MANIFESTACIONES CONDUCTUALES-MOTÓRICAS ASOCIADAS A SITUACIONES DE ESTRÉS SOSTENIDO



Trastornos alimentarios y desorganización de hábitos alimentarios
Retraimiento social
Estrategias para abordar los problemas inadecuadas y de evasión
Conductas aditivas
Conductas temerarias y de riesgo

ALTERACIONES DE LA PERSONALIDAD



Trastornos obsesivos compulsivos y trastornos depresivos
Síntomas de resignación, frustración, insatisfacción.





CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

IRRITABILIDAD

ESTADOS DEPRESIVOS E INDEFENSIÓN APRENDIDA

INCREMENTO DE LA POSIBILIDAD DE
DESARROLLAR CUADROS CLÍNICOS
SECUNDARIOS



Conducta e intento suicida
Trastornos por estrés post-traumático
Trastornos de ansiedad generalizada
Síndrome de estrés por coacción
continuada

CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES

CONSECUENCIAS SOCIALES



Aislamiento

CONSECUENCIAS FAMILIARES



Desavenencias familiares
Ruptura de la pareja
Conflictos parentales

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS



Desempleo
Precariedad económica
Pérdida de estatus

CONSECUENCIAS LABORALES



Reducción de la empleabilidad
Pérdida de eficacia laboral

2

OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE LA CONDUCTA

A. CRISIS Y CONCEPTO DE CRISIS

La situación que se vive en unas circunstancias de acoso laboral, es una situación de crisis profunda que afecta a toda la persona y su entorno.

Las crisis forman parte del desarrollo de la personalidad, son experiencias normales de la vida y reflejan la lucha del individuo para mantener el equilibrio entre sí mismo y su entorno.

Hay crisis que son evolutivas (infancia, adolescencia, menopausia...) que nos ayudan a adaptarnos a los cambios vitales, y las hay accidentales, en las que las vivencias básicas que nos mantienen en equilibrio, se interrumpen accidentalmente, provocando reacciones desadaptativas.

Estas crisis incrementan la vulnerabilidad del sujeto, son una amenaza para la salud, física y mental de las personas pero a la vez representan una oportunidad para el desarrollo personal si implican cambios que supongan una situación mejor que la de partida.

La gravedad de las crisis no se relaciona con la gravedad del origen del estrés sino con la percepción que tiene el individuo de su situación.

A partir de un estímulo o situación crítica (acoso), las crisis se suelen desarrollar según unas fases:

- Se da un incremento de la tensión y se activan las estrategias normales de solución de problemas.
- Si estas estrategias resultan ineficaces, se activan otras nuevas para intentar solucionar el problema.
- Se hace una redefinición de la situación, se ven nuevos aspectos y se actúa sin una dirección determinada, según el modelo de ensayo-error.
- Si el problema se soluciona, las personas logran una mayor resistencia y capacidad para abordar nuevos problemas.
- Si no hay solución, hay una evitación o intento de alejarse del problema (y del acosador en caso de mobbing).
- Disminuye la capacidad de resistencia ante el problema y aumenta la resignación, insatisfacción y distorsión de la realidad, lo que a su vez supone persistencia del problema, y desorganización del individuo.

LA IMPORTANCIA DE LA RESOLUCIÓN POSITIVA DE LA CRISIS ES QUE ES UNA OPORTUNIDAD PARA DOMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL Y APRENDER ESTRATEGIAS PARA EL FUTURO.

LAS SALIDAS A LAS CRISIS NO DEPENDEN TANTO DE LA HISTORIA ANTERIOR, SINO DE LA FORMA EN QUE SE MANEJE LA SITUACIÓN EN ESE MOMENTO.

ES UN MOMENTO EN QUE LAS PERSONAS EXPERIMENTAN UNA GRAN NECESIDAD DE AYUDA Y ADEMÁS SE ES MÁS SUSCEPTIBLE A LA INFLUENCIA DE LOS OTROS.

B. ¿DE QUÉ DEPENDE LA CONDUCTA? ¿PORQUÉ NOS COMPORTAMOS ASÍ?

En este capítulo o apartado, lo que se trata es de tener una visión de los fundamentos y de los mecanismos de nuestra conducta:

Definir una conducta es problemático, habitualmente:

- Ante cualquier conducta, hacemos atribución de conceptos abstractos, decimos “esa persona está mal”, “aquel otro es muy impulsivo”... Hacemos etiquetado de las personas (enseguida definimos a otras personas o nos definimos a nosotros mismos).
- Esta situación no nos permite conocer los hechos ya que es una interpretación subjetiva que no informa realmente de lo que ocurre, aunque nos provoca una falsa sensación de control y no permite llegar a acuerdos.
- Se hace una explicación circular de las conductas, de forma simplista y sin ver las causas, las cosas ocurren porque son así, por el carácter, el destino o la suerte.

Esta es una forma inadecuada de explicación de la conducta, que responde a una concepción individual, interna e inalterable de la misma, que no tiene en cuenta todos los factores que intervienen en ella, que produce desconcierto y frustración y no facilita afrontar su modificación de forma adecuada.

Es un riesgo en que podemos caer, y del que debemos apartarnos en la aproximación a las personas que sufren acoso, sobre todo porque si ya tienen desequilibrios como consecuencia de todo el proceso por el que están pasando, es muy fácil que nos parezcan personas raras, pesadas o que terminemos pensando que no es extraño que se encuentren ante este tipo de situaciones.

EL ANÁLISIS CIENTÍFICO DE LA CONDUCTA ES UNA COMPRESIÓN DE LA CONDUCTA:

¿porqué una persona es así?

¿esa persona es como parece o se está comportando de esa forma?

EN LA MEDIDA QUE COMPRENDEMOS PORQUÉ NOS COMPORTAMOS COMO LO HACEMOS, PODEMOS ESTABLECER UNA ESTRATEGIA PARA AFRONTAR LAS SITUACIONES, COMO EN EL CASO DE ACOSO LABORAL, DE UNA FORMA EFECTIVA.

Hay unos factores determinantes de los cuales depende la conducta humana. Estos factores pueden ser **innatos o aprendidos**.

Entre los factores innatos están:

- Los genéticos, determinados por la herencia, como la tasa de metabolismo o el desarrollo cerebral y la apariencia externa.
- Los orgánicos-fisiológicos, que determinan la forma y funcionamiento de los órganos y tejidos, aunque estos a su vez pueden estar modificados por factores externos medioambientales, enfermedades y hábitos de vida.
- La conducta refleja, caracterizada por respuestas ante situaciones y estímulos, de una forma inmediata, simple e involuntaria, que garantizan la supervivencia del individuo e intentan evitar el sufrimiento del organismo.
- Los impulsos y las conductas heredadas, que se orientan básicamente a satisfacer las necesidades básicas.
- La satisfacción de estas necesidades básicas está condicionada en parte por factores genéticos, pero los mecanismos empleados para ello, dependen de factores socioculturales, de la historia del aprendizaje y de hábitos adquiridos.

Factores aprendidos:

- La mayor parte de las conductas humanas son aprendidas, siendo las vías de acceso al aprendizaje:
 - Mediante instrucciones
 - Mediante la observación
 - A través de la experiencia
- Lo que denominamos conductas humanas comprenden:
 - lo que pensamos
 - lo que sentimos
 - lo que hacemos

COMO CONCLUSIÓN PODEMOS DECIR QUE POSEEMOS CIERTAS PRE-DISPOSICIONES NATURALES, PERO ESTAS NO PUEDEN DESARROLLARSE POR SÍ MISMAS, SOLO PUEDEN DESARROLLARSE MEDIANTE UN PROCESO DE APRENDIZAJE.

Las conductas se aprenden y el aprendizaje depende del entorno que le rodea, por lo que entendemos que las conductas son:

- Colectivas, porque dependen de más personas.
- Externas, porque dependen de lo que sucede alrededor.
- Modificable, según lo que se va aprendiendo.

La conducta que se tenga en el futuro dependerá de las experiencias de aprendizaje que se ofrezcan y de los comportamientos eficaces que se van adquiriendo a lo largo del tiempo.

C. ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA

Esta estrategia nos va a ayudar a situarnos en el núcleo del problema y sus causas y a enfrentarnos a él de forma ordenada.

PARA ANALIZAR CUALQUIER TIPO DE CONDUCTA DE FORMA ADECUADA HAY QUE OBSERVARLA.

Los datos de la observación se pueden escribir o anotar como un registro de conducta, que debe contener:

- una definición operativa y concreta de la conducta a observar
- una especificación del periodo de observación
- anotando lo que se hace en esa situación

Nos ayudará a captar la conducta del acosador y de la víctima y nos permitirá resaltar las consecuencias del acoso para las víctimas y ayudarles a ver más claras dichas consecuencias, ya que encuentran muchas dificultades para identificarlas.

Además es la única forma de expresar lo que nos ocurre de forma concreta y operativa y nos ayuda a mejorar nuestras reacciones, estableciendo objetivos realistas y progresivos.

En la observación de las conductas de acoso, habremos de tener en cuenta los siguientes puntos:

- **El número o variedad de las conductas:**
 - ¿Qué conductas se observan?
 - ¿De qué tipo?
 - ¿En qué situaciones?
- **La intensidad de las actuaciones:**
 - Mucho, poco, bastante...
- **La frecuencia:** Número de veces
- **Duración:** ¿Durante cuanto tiempo?
- **Personas:** ¿Quién interviene en los hechos?
- **Situaciones:** ¿En qué situaciones concretas?
- **Lugares:** ¿Dónde?
- **Momentos:** ¿Cuándo?
- **Actividades:** ¿Qué estaba haciendo?
 - ¿Qué ocurrió después del hecho analizado?
 - ¿Cómo respondí?
 - ¿Qué consiguió la otra parte?
 - ¿Qué conseguí yo?

3

INTERVENCIÓN DE APOYO EN LA CRISIS

Cualquier línea de actuación e intervención en este ámbito requiere un modo de entender la salud y los trastornos mentales.

Las pautas que se ofrecen aquí se proponen desde una perspectiva de la Salud Pública y tiene su origen en el Movimiento de la Salud Mental Comunitaria de EE.UU. en los años 60.

Este movimiento fundamentalmente considera que cualquier intervención debe considerarse como una responsabilidad comunitaria y no como un problema privado, personal, familiar y médico.

Desde este enfoque, la Psiquiatría Preventiva, pretende reducir:

- La frecuencia en la comunidad de los trastornos mentales, (Intervención Primaria).
- La duración del número de trastornos que se presentan, (Intervención Secundaria).
- El deterioro que puede resultar de esos trastornos, (Intervención Terciaria).

Así la propuesta para nuestro apoyo a las víctimas, sería:

1 **La provisión de aportes básicos,** necesarios para enfrentarse a la situación provocada por el acoso y superar la crisis.

2 **Estrategias de apoyo,** para realizar los cambios más o menos bruscos en el modo de organizar la acción personal o comportamiento de la persona acosada y la acción sindical que se establezca.

1 - PROVISIÓN DE APORTES BÁSICOS

Las crisis accidentales, pueden interrumpir los aportes básicos por una u otra causa, desde una disminución del salario a la ruptura de las relaciones con los compañeros... y contribuyen a desestabilizar a las personas.

Como consecuencia de ello, a veces atendemos a víctimas de acoso laboral que están afectadas, con ansiedad o depresión y otros síntomas fisiológicos.

Nuestra función sería facilitar en lo posible el acceso a estos aportes básicos porque con ello se contribuye al equilibrio personal ya que se dirigen a las necesidades básicas cuya satisfacción ha quedado interrumpida.

Estos aportes son:

- **Físicos:** Alimentación, vivienda, estimulación sensorial, ejercicio físico...
- Hay que tener en cuenta que se puede haber perdido el apetito, que no se sale de casa, por miedo u otra razón, se puede descuidar el mantenimiento de su casa, etc... Nosotros tenemos que hacer ver a la víctima del acoso, la impor-

tancia de poner en orden esta parte de su vida para poder afrontar las demás dimensiones.

- **Psicosociales:** Para satisfacción de las necesidades interpersonales (amistad, reconocimientos...), afectivas e intelectuales.
- Es muy normal también, como consecuencia de las conductas de acoso, aislarse de los medios sociales e incluso familiares, por eso debemos fomentar el establecer nuevas relaciones, o recuperar algunas posibles entre los compañeros y a no descuidar las relaciones familiares y a los amigos.
- **Socioculturales:** En la misma línea que las necesidades anteriores, podemos ayudar a recomponer su estructura social, algunas de sus costumbres, recuperar, mantener y renovar su nivel cultural...

2- ESTRATEGIAS DE APOYO

Una apersona acosada, es una persona que está sufriendo una crisis.

Tenemos que ver y transmitir que ese estado es de transición, provisional, entre una situación anterior y otra futura en la que hay que restablecer el equilibrio.

También hay que tener en cuenta que esta situación de crisis, es un peligro para la salud mental de la persona e incrementa su vulnerabilidad por una parte, pero al mismo tiempo es una oportunidad para su desarrollo personal y para un cambio que implique una situación mejor que la de partida.

Nuestra intervención de apoyo en la crisis tiene dos modalidades:

• **Primera ayuda psicológica, de urgencia**

Es la función que realizamos en los primeros contactos con las personas acosadas, cuando nos hacemos cargo del caso, siendo conscientes que esta intervención es en sí misma terapéutica.

El objetivo en esta parte de la intervención es proporcionar apoyo "humanitario", intentar reducir los efectos negativos del acoso (apoyo moral, autoestima, relaciones...) y facilitar el acceso a otros recursos de ayuda (sindical, psicólogo, abogado, social...)

Los componentes de esta primera ayuda son:

- examinar las dimensiones del problema
- explorar posibles soluciones
- ayudar a optar por una actuación concreta
- garantizar el posible seguimiento
- establecer un compromiso entre la persona y el sindicato para llevar a cabo la estrategia propuesta

• **Terapia breve**

Esta es una aportación a ir desarrollando en el proceso de atención a las personas acosadas, que hemos venido haciendo espontáneamente pero que podemos hacer de forma más consciente, con la certeza de dar unos pasos fundamentados y complementarios a cualquier terapia psicológica que pueda estar realizando.

Objetivo de la intervención en crisis o terapia breve:

- Contribuir a la mejora de la salud.
- Identificar y expresar los sentimientos, pensamientos y conductas involucradas en la crisis.
- Obtener un conocimiento más objetivo de la situación.
- Generar nuevas formas de comportamiento.
- Generar nuevas relaciones interpersonales y/o nuevas formas de relación.

Los contenidos o componentes de la intervención están relacionados con las dificultades que tiene la persona afectada para solucionar la crisis, por ejemplo, dificultades:

- para ver soluciones.
- para aprender nuevas habilidades sociales (formas de relación).
- para generar nuevas experiencias.
- facilitar el acceso a la provisión de aportes.

La dinámica de esta intervención en la crisis (la **primera ayuda psicológica** y la **terapia breve**), la forma en que normalmente actuamos en las situaciones de acoso, sigue unas fases, mediante las cuales se va concretando toda nuestra estrategia de asesoramiento y apoyo.

Una **primera fase** corresponde al primer encuentro con el problema, donde empezamos a conocer a la persona y los primeros datos.

Inicialmente necesitamos disponer de una información previa, como:

- La causa de la situación (el precipitante específico).
- Los hechos que han provocado el aumento de la ansiedad y las emociones dolorosas.
- Las dificultades que ha habido para la solución de los problemas (dificultades en la aplicación de habilidades de solución de problemas).
- Capacidad y motivación para los cambios (de la persona afectada).
- Cómo beneficia a la víctima lo que está haciendo o si desea lograr otras cosas aprovechando la situación.

La parte más importante de la información proviene de la persona acosada, mediante el relato de los hechos que configuran la situación de acoso, sin olvidar la información que podamos ampliar mediante otras fuentes, como las de los representantes de los trabajadores, si existen en la empresa.

En la exposición de los hechos, la persona acosada, nos va a contar muchas cosas, de las que al menos debemos intentar deducir o averiguar mediante nuestras preguntas, las que corresponden a este esquema:

PRIMERAMENTE NECESITAMOS TENER LA EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DEL CASO.

Mediante este cuestionario obtenemos la información que nos va a permitir evaluar el caso, sus posibilidades, la discriminación entre acoso y otras circunstancias y finalmente la formulación del problema.

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y SUS CAUSAS

- ¿Cuál es la queja?
- ¿Cómo se ha producido la consulta (vía de acceso) y porqué en ese momento?
- ¿Cuál es el problema o problemas?
- ¿Cómo, cuando y con quién se pone de manifiesto el problema?
- ¿Qué sucede cuando aparecen las situaciones problemáticas?
- ¿Cuál es la secuencia de emociones y pensamientos y comportamientos?
- ¿Cómo se originó históricamente el problema? ¿Qué facilitó su aparición? (Son las causas y circunstancias de la aparición del problema).

2 CONSECUENCIAS

- ¿cuales son las consecuencias para el individuo y para los demás?
- ¿Por qué se mantiene el problema?
- ¿qué ventajas tiene para el sujeto? ¿Qué consigue o evita?
- ¿y para los demás?

3 PROPUESTAS PARA LA SOLUCIÓN

- Listado de cosas que tienen solución (y cuales no)
- ¿Qué puede facilitar el cambio? (Recursos, fortalezas y oportunidades)
- ¿Cuáles son las expectativas respecto a la consulta? (Realismo, límites).
- ¿Qué objetivos reales pueden plantearse? ¿En qué plazos?
- ¿Cuáles son los medios que vamos a emplear?
- ¿Disponemos de ellos o debemos crearlos?
- ¿Qué evolución prevemos?. Pronóstico.
- ¿Qué dificultades podemos anticipar?

ESTE TIPO DE ACTUACIÓN NOS PERMITE DESARROLLAR, ADEMÁS DEL CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN, LA POSIBILIDAD DE DIFERENCIAR CASOS DE SIMULACIÓN DE ACOSO Y CASOS EN QUE PUEDE HABER CONFLICTO ENTRE LAS PERSONAS, PERO QUE NO SEA MOBBING.

En esta fase en la que nos hemos acercado al conocimiento de la situación y de la persona acosada, es el momento en que hay que formular el problema, sacar conclusiones objetivas de lo que ocurre, determinar si el problema es acoso o no, valorar las posibilidades de solución, ayudar a la víctima a aceptar las cosas como son y a comprometerse a afrontar el problema.

A partir de aquí, antes de pasar a la acción sindical y al abordaje del problema hay que construir una alianza de trabajo, que solo es posible si a través de nuestro contacto se ha ido creando un clima que basado en la confianza y en la sinceridad, termine en un acuerdo o protocolo de actuación.

EL PROTOCOLO, DETERMINA EL NIVEL DE COMPROMISO AL QUE PODEMOS LLEGAR, LA VÍCTIMA Y EL SINDICATO, FEDERACIÓN O ASESORÍA. PROPORCIONA SERIEDAD Y ES UN “VALOR AÑADIDO” A NUESTRA ACTUACIÓN.

Un protocolo básicamente consiste en:

- Los pasos que alguien tiene que pasar para lograr los objetivos.
- Un acuerdo escrito con lo que se compromete el sindicato y la persona afectada.

Con el protocolo se logra:

- un lenguaje común.
- generar conocimiento de las personas y de las actuaciones.
- filtrar muchos casos de personas que no quieren saber nada.
- una puesta en valor de nuestro trabajo.

Este protocolo debe contener:

- Un acuerdo de cooperación mutua.
- Un acuerdo sobre cual es el problema y la definición conjunta del mismo.
- Las líneas de actuación.
- Las personas que están implicadas.
- Papel a realizar por cada persona: funciones, límites...
- Frecuencia de las reuniones y condiciones de las mismas.
- Compromiso de las partes.
- Expectativas objetivamente definidas. Lo que se espera lograr.

En esta **segunda fase**, sucesiva a la anterior, a la vez que vamos desarrollando la estrategia sindical que se haya determinado, con la Federación, los Delegados o el Comité de Seguridad y Salud (entrevistas, escritos, denuncias, evaluación de los riesgos...), podemos **apoyar la capacidad de resistencia de la persona acosada** orientando su conducta hacia los cambios necesarios para que mejore su situación.

Distinguiríamos **una primera subfase**, en el refuerzo de la capacidad de resistencia, que requiere definir las conductas concretas que producen los problemas y desencadenan las reacciones que más afectan a la persona acosada. En términos psicológicos hay que **analizar y construir las pautas-problema**.

- Analizar bien las situaciones, desde la información y el conocimiento que tenemos del caso.
- Establecer pautas funcionales de comportamiento. Es decir, acordar una forma de comportamiento que haga a la persona acosada menos vulnerable (superando ansiedades y miedos), mejor protegida y cortando margen de actuación al hostigador. Se trata de establecer una conducta más adaptada a su situación.

La otra subfase consistiría en marcar objetivos concretos para la **orientación de la conducta hacia el cambio**:

- Abandono de las pautas-problema o de las reacciones que la víctima del acoso venía teniendo hasta ahora sin éxito.
- Inicio de las pautas funcionales o de un comportamiento más adaptado a sus circunstancias.
- Incremento de las pautas funcionales, en su duración, frecuencia e intensidad.
- Mantenimiento de este sistema de comportamiento más adecuado a sus circunstancias

En muchas ocasiones para lograr estos cambios es necesario realizar un trabajo en la dirección de:

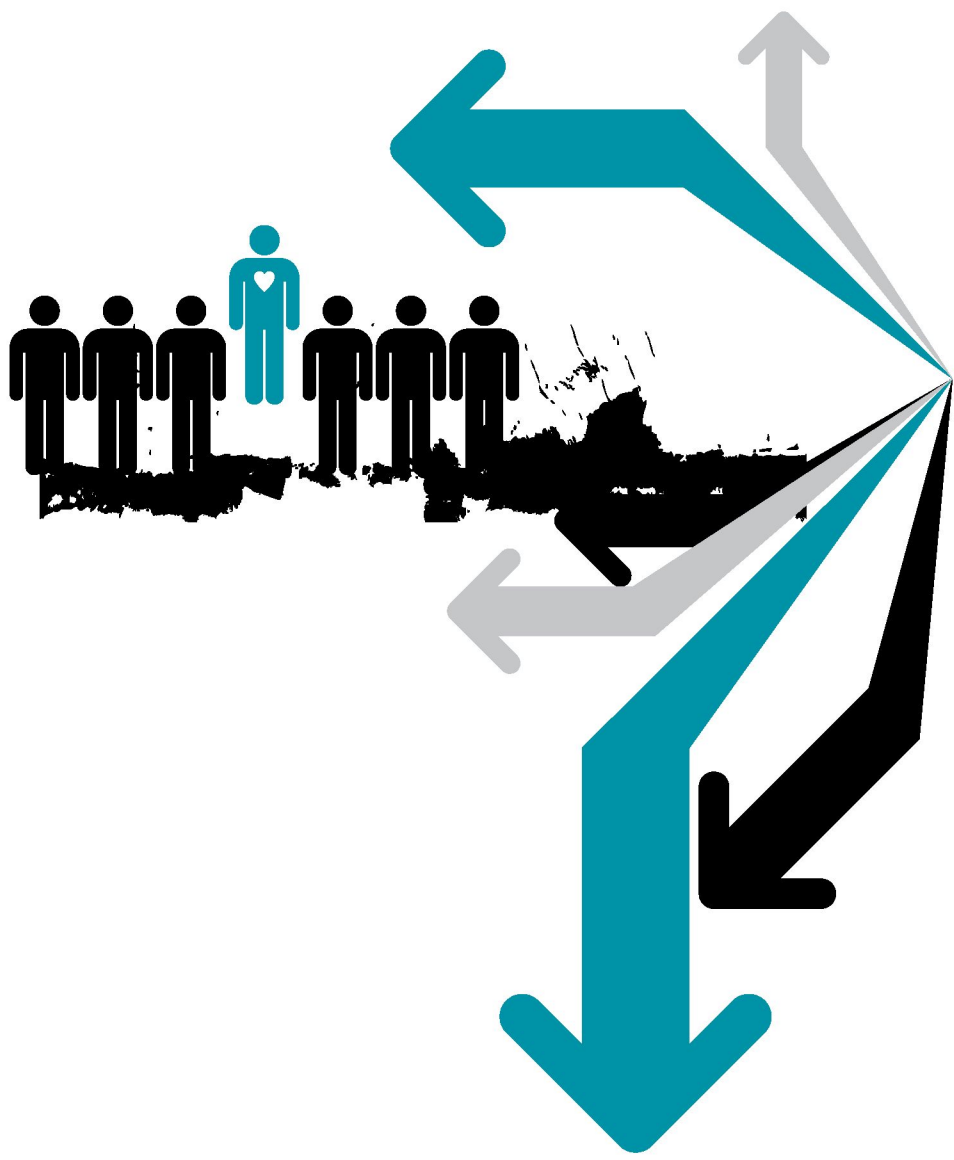
- Reorganizar la forma de percibir el problema para neutralizar distorsiones como ideas fijas o recurrentes.
- Generar estados de ánimo más adecuados para afrontar su situación laboral y la vida diaria.
- Plantearse expectativas y alternativas viables y positivas ante su situación actual.
- Ver la necesidad de compensar esta situación con actuaciones fuera del entorno laboral.

Finalmente abordaríamos la **fase de terminación**, que es una forma organizada de determinar o decidir si el problema ha sido superado y no es necesaria nuestra intervención:

En esta fase, se pueden realizar un tipo de acciones:

- Evaluación conjunta de la relación de ayuda.
- Evidencia de la necesidad de finalizar la relación.

- Evaluar los efectos beneficiosos de la misma.
- Evaluar el nivel de desempeño autónomo, de lo que la persona acosada ha logrado por sí misma en todo el proceso.
- Previsión de dificultades futuras.
- Planificación de estrategias de afrontamiento.
- Generar expectativas de éxito.



4

DIFICULTADES DE LAS PERSONAS ACOSADAS

LAS DIFICULTADES O “PUNTOS DE ANCLAJE”, SON VIVENCIAS CARACTERÍSTICAS DE LAS VÍCTIMAS DE ACOSO QUE EXPLICAN SU SITUACIÓN Y LAS DIFICULTADES POR LAS QUE PASAN PARA ENFRENTARSE DE FORMA EFECTIVA ANTE EL PROBLEMA.

Generalmente, las personas contamos con un funcionamiento previo más o menos satisfactorio, en el que se desarrollan nuestras vidas hasta la aparición de la crisis.

Hasta la llegada de la crisis había un equilibrio (homeostasis), porque cada persona recibía los aportes básicos necesarios para ella, para desarrollar su vida con normalidad, las relaciones sociales y familiares, su propia formación, su salario...

El acoso laboral produce una crisis, un desequilibrio, una quiebra brusca en ese funcionamiento satisfactorio. Ahora sus compañeros no le hablan, la familia no le entiende bien, no se centra en su formación, está en situación de incapacidad temporal percibiendo menos salario o tiene que dejar el trabajo, tiene que pagar a profesionales como el psicólogo, abogado, con lo que disminuyen sus recursos...

La persona ha dejado de percibir los aportes básicos.

La persona que antes tenía una experiencia para enfrentarse a situaciones difíciles y solucionar problemas, ahora no puede aplicar ninguna estrategia conocida porque no es eficaz:

- Percibe una ruptura en la continuidad de la experiencia del tiempo. El tiempo se experimenta como un conjunto de instantes aislados sin proyección sobre el pasado ni el futuro.
- Hay una ruptura en la relación causa-consecuencia: “No sé como he llegado a esta situación”. “No sé como no lo he visto venir”.
- La persona percibe su vida como una proyección del problema que invade su espacio vital. En consecuencia se estrecha su capacidad para encontrar alternativas: “No sé que voy a hacer”, “No hago más que darlo vueltas”.
- Se percibe a sí misma como incapaz de encontrar una solución. Esto es lo que facilita que pida ayuda: “No sé que hacer”. “Esto está pudiendo conmigo”.
- Experimenta una pérdida de significado y sentido que afecta a su **mundo personal**: “ya no soy el mismo de antes”; su **mundo de relaciones**: “ya no sé de quien fiarme”; y sus **creencias**.

- Se siente cambiada y desconfía de los demás, “no me puedo fiar de nadie”.
- Se experimenta una vivencia de malestar subjetivo: “No me encuentro bien”. “No sé que me pasa”. “No me siento como antes”.

Todo este tono vital se refleja en el relato que nos hace de los hechos, narrativa de crisis, y es importante tenerlo en cuenta a la hora de orientar nuestra intervención.

Hay distintos tipos de narrativa:

- a. Narrativas de tristeza.
- b. Narrativas de autodestrucción.
- c. Narrativas de rabia.
- d. Narrativas de vergüenza.
- e. Narrativas de miedo.
- f. Narrativas desde la posición de víctima.

Es de señalar, que el relato de los hechos de la persona acosada (persona que necesita ayuda) expresa su visión, su tono vital, sus miedos, expectativas, etc... lo que es importante para saber desde donde tiene que partir para afrontar la situación.

Cuando esa persona acosada entra en contacto con nosotros (personas que ofrecen ayuda), debemos observar que se va estableciendo un espacio común y un lenguaje común que será la confirmación de que la víctima va asumiendo su situación y va a estar en mejores condiciones para afrontar el problema



5

HABILIDADES Y COMPETENCIAS QUE FACILITAN NUESTRA RELACIÓN DE AYUDA

En el contexto de la relación de ayuda que establecemos con las víctimas de acoso laboral, queremos enunciar aquellas habilidades y formas de hacer las cosas que favorecen esa ayuda:

REQUISITOS PREVIOS

- Interés genuino por las personas.
- Conocimiento de uno mismo, (competencia profesional).
- Características éticas (confidencialidad, relaciones duales, derivación...)
- Proximidad.
- Conocimiento de contextos socio-culturales diversos.

ACTITUDES QUE FAVORECEN LA RELACIÓN DE AYUDA

- Calidez.
- Cordialidad.
- Aceptación positiva incondicional.
- Autenticidad .
- Empatía.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- Habilidades verbales de escucha (clarificación, paráfrasis, reflejo, síntesis...)
- Competencias verbales de acción (preguntas, información, interpretación, confrontación...)

Entre estas habilidades generales, queremos destacar dos que consideramos básicas:

EMPATÍA.- Se empatiza con otras personas:

- Expresando a la otra persona nuestro deseo de entenderles desde su marco referencial.
- Centrándonos en lo que realmente importa.
- Utilizando respuestas verbales que reflejen sus sentimientos.

Haciendo uso de nuestros conocimientos para proporcionar información sobre los sentimientos que experimenta la otra persona.

Haciendo referencia expresa a los mensajes implícitos que se derivan de sus verbalizaciones o de sus emociones.

ESCUCHA ACTIVA.- Es útil en la relación con otras personas:

Para escuchar lo que nos dicen y no lo que creemos que nos dicen.

Para hacer ver a la otra persona que la respetamos y que nos importa.

Porque nos ayuda a entender al otro.

Porque escuchando transmitimos más que hablando.

LA ESCUCHA ACTIVA ES UNA HABILIDAD QUE PODEMOS APRENDER Y HAY QUE DESARROLLAR:

EN SU DIMENSIÓN VERBAL:

Mostrando que se está entendiendo el mensaje.

Haciendo un resumen del mensaje para ver si hemos entendido bien.

Pidiendo más información haciendo preguntas aclaratorias.

Emitiendo señales de atención y confirmación.

EN SU DIMENSIÓN NO VERBAL:

Orientando nuestra postura hacia quien nos habla.

Mirando a los ojos.

No haciendo nada mientras tanto.

Haciendo gestos de seguimiento.

Empleando el contacto físico... [saludos, despedidas...]

AYUDANDO A LA OTRA PERSONA A PENSAR:

Si evitamos dar soluciones mientras no nos las pidan.

A veces basta con saber escuchar.

Evitando dar una respuesta inmediata.

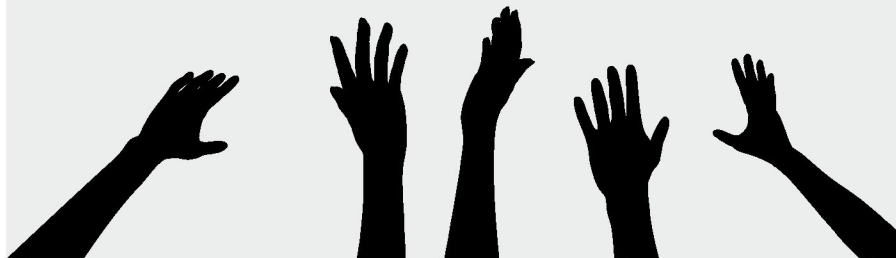
Evitando parecer que lo sabemos todo y que "ya hemos pasado por eso".

Pensando juntos, devolviendo las preguntas.

Compartiendo nuestras dudas y temores.

EN CONTRAPOSICIÓN VAMOS A MOSTRAR LOS ERRORES MÁS FRECUENTES, QUE HAY QUE EVITAR, EN LAS RELACIONES DE AYUDA:

- Convertir las entrevistas en un interrogatorio.
- Hacer juicios críticos.
- Aceptar toda la responsabilidad (dar consejos, proponer objetivos no propuestos, ofrecer falsas seguridades...)
- Responder como persona particular y no desde el rol de experto:
 - Haciendo preguntas inapropiadas.
 - Uso inadecuado del humor.
 - Uso improcedente del pudor o de las buenas maneras.
 - Minimizando cuestiones.
 - Uso inadecuado del consuelo o tranquilización.
 - Auto revelación inapropiada.
- No prestar atención a las emociones.
- Hablar de forma genérica o teórica. No personalizar.
- Intervenciones prematuras.
- Abrumar con exceso de información.
- Dejar pasar por alto comentarios negativos sobre la relación de ayuda.
- Perder el punto clave de la cuestión.



6

CAPACIDAD DE RESISTENCIA A LAS ADVERSIDADES

Este capítulo no es más que una pequeña guía general de la mejor posición que podemos adoptar para afrontar nuestra vida en general pero también para resistir y afrontar situaciones más o menos duras que pueden aparecer inesperadamente o que se van creando y amenazan con desestabilizarnos y producirnos insatisfacciones.

DICHO DE OTRA MANERA, PUEDEN SER UNAS PAUTAS PARA ACERCARNOS A UNA VIDA EQUILIBRADA EN LA QUE SIN DARNOS CUENTA PREDOMINE EL BIENESTAR, EL OPTIMISMO Y LAS GANAS DE VIVIR A PESAR DE TODO.

Los factores que contribuyen a lograr esta situación vital son:

- **La autoestima**
- **Los valores**
- **La capacidad de resistencia a las adversidades (resiliencia)**

Estos factores, que vamos adquiriendo a lo largo de la vida, actúan de forma preventiva, pues evitan que muchas situaciones potencialmente conflictivas tengan mayores consecuencias.

Cuando llegan las crisis y los conflictos, ayudan a afrontarlos con el menor coste y sufrimiento posible.

Si hay carencias de algún aspecto de estos factores, hay que aprender a adquirirlos, desarrollarlos y aplicarlos.

LA AUTOESTIMA

Tiene su origen en la reflexión y en la autorregulación personal.

Se construye con el esfuerzo, la constancia y la disciplina.

Se mantiene con el autorrefuerzo y la satisfacción personal que genera.

Produce motivación, sentido a lo que se vive, conciencia de logro y una buena valoración de uno mismo.

LOS VALORES

Como **la afectividad. La voluntad y la relación con los demás**, tanto la apertura como la acogida al otro.

Estos valores deben ir encarnados en unas virtudes universales que son las que conforman estos valores:

- Sabiduría y conocimiento (curiosidad y espíritu crítico)
- Coraje
- Actitud humanitaria
- Justicia
- Moderación
- Valoración de la belleza, de la gratitud, del entusiasmo y de los objetivos vitales.

LA RESILIENCIA

Es la cualidad de las personas que no se desaniman y no se dejan abatir por los problemas.

ES LA CAPACIDAD HUMANA Y UNIVERSAL PARA HACER FRENTE A LAS ADVERSIDADES DE LA VIDA, SUPERARLAS E INCLUSO SER TRANSFORMADO POSITIVAMENTE POR ELLAS.

Nuestra forma de pensar influye en nuestra conducta.

Pensamientos y creencias inciden en la forma que tenemos de actuar y en el control de la ansiedad y la depresión:

- El pesimismo es considerar la adversidad como permanente, universal y personal.
- El optimismo explica la adversidad como transitoria, específica y externa a la persona, manteniendo la esperanza y buscando alternativas.

FACTORES DE RESILIENCIA:

Hay actitudes y circunstancias que potencian esta capacidad de hacer frente a los conflictos, como:

- El encuentro con personas significativas, (que te entienden y te apoyan cuando lo necesitas).
- El gusto por la vida y el trabajo.
- La aceptación de uno mismo.
- La comprensión, la generosidad y el afecto.
- El optimismo, el humor, la ilusión y la esperanza.
- La fantasía y la creatividad.

Otros aspectos que permiten el desarrollo de la resiliencia son:

- Un ambiente social facilitador.- Redes de apoyo social. Entorno con personas en quien confiar, que te ayuden, sitios donde se pueda participar.
- El desarrollo de recursos personales y competencias del sujeto.- Como la autoestima, la autonomía, empatía, optimismo y las convicciones.

- Las habilidades de la persona.- Para el manejo de las situaciones de conflicto, tensión o problemas personales. Hablando de lo que le ocurre con alguien que le escuche y le ayude. Buscando maneras de resolver los problemas.
- Cambiar la perspectiva y la actitud.- Nadie es invulnerable. No existe la fatalidad ni el determinismo. Transformar la adversidad en posibilidades de cambio. Confiar en lo positivo de las personas y sus capacidades. Confiar en la capacidad y competencia personal.

A través de los análisis de las personas que son felices, mediante las investigaciones que se han ido realizando, encontramos las condiciones que hacen posible esa capacidad de resistencia, porque son esas personas que se sienten más felices y satisfechas, las que mejor encajan los problemas y las adversidades.

LOS RASGOS FUNDAMENTALES DE LA FELICIDAD



Antes hacemos alguna consideración sobre lo que identificamos tradicionalmente con felicidad:

- El éxito
- La clase social
- Armonía familiar
- Estatus ocupacional
- Condiciones económicas y políticas
- Ingresos
- Nivel de instrucción
- Genética
- Suerte...

Desde nuestra perspectiva, entendemos que la felicidad no depende de factores externos, que ni siquiera el estado de salud afectaría a los niveles de satisfacción vital.

En cierta forma tenemos que educarnos para el logro de la felicidad.

Se puede profundizar más en el conocimiento y aprendizaje de la felicidad, para lo cual describimos los 14 rasgos fundamentales de la felicidad:

1. SER MÁS ACTIVO.

- Realizando tareas agradables, placenteras y entretenidas, es más positivo que llevar una vida pasiva, tensa o crispada.
- Las actividades que más contribuyen al estado de felicidad son nuevas, excitantes, que requieran esfuerzo físico, sociales y en grupo, que enseñen algo nuevo, que supongan esfuerzo o implicación.
- Se puede empezar haciendo una lista de actividades para incorporar algunas a nuestras rutinas, que tenga bajo coste y se puedan hacer con frecuencia.

2. DEDICAR MÁS TIEMPO A LA VIDA SOCIAL. CREAR VÍNCULOS SOCIALES.

- Generan sentimientos de satisfacción, apoyo, pertenencia...
- Son cotidianos, formales, con asociaciones, organizaciones, clubes... o informales, con amigos, vecinos, familia...
- Se puede empezar partiendo de nuestras propias redes sociales, para cambiar, aumentarlas, intensificarlas o ver nuestras propias dificultades para socializarlas y superarlas (vergüenza, falta de habilidades sociales...)

3. SER PRODUCTIVO EN UN TRABAJO SIGNIFICATIVO.

- Tanto con la profesión que se realiza como con lo que se hace en general
- Tiene que ver con que las cosas se hagan bien y sirvan para algo.
- Cumplir las responsabilidades y la satisfacción del trabajo bien hecho. Desarrollar la creatividad y generar cosas.
- En general la gente feliz considera que hace cosas importantes, gratificantes y necesarias y consideran que hacen una contribución social y que se desarrollan a través de lo que hacen.
- Se puede empezar revisando valores personales y expectativas profesionales, la vocación, posibilidades de desarrollo personal, que le gusta hacer a uno, por qué y para qué.

4. ORGANIZARSE MEJOR.

- Siendo eficaz, sin dejar cosas para otro día.
- Planificando lo cotidiano, a largo plazo y con objetivos vitales.

5. DEJAR DE AGOBIARSE.

- Preocuparse menos, eliminar inquietudes.
- Empezar por identificar pensamientos negativos para su neutralización y cambios por pensamientos positivos.
- Planificar más para eliminar inquietudes.

6. GENERAR EXPECTATIVAS Y ASPIRACIONES REALISTAS.

- Plantearse expectativas adecuadas y organizarse para alcanzarlas.
- Las aspiraciones de éxito pueden frustrar la felicidad.
- Es mejor apoyarse en el presente y no en el futuro.
- Hay que elegir objetivos que se pueden conseguir y los fracasos parciales se consideran oportunidades de aprender.

7. DESARROLLAR EL OPTIMISMO.

- Con pensamientos placenteros.
- Valorando lo que tenemos y nuestros talentos personales.
- Desarrollando la capacidad de disfrutar el momento.

8. DESARROLLO DE UNA PERSONALIDAD SANA.

- Partir de una buena valoración de uno mismo.
- Aceptarse sin necesidad de ser perfecto.
- Conocerse para decidir lo mejor.
- Ayudarse a lograr las cosas por uno mismo.

9. DESARROLLO DE UNA PERSONALIDAD ATRACTIVA.

- Desarrollando una vida social activa, valorando las relaciones sociales. Relacionarse.
- Perdiendo el miedo a los demás y a la crítica.
- Aprender habilidades sociales (saludar, pedir ayuda, sonreír...).

10. ESTAR CENTRADO EN EL PRESENTE.

- Valorar el día a día.
- Extraer el máximo placer de las oportunidades cotidianas.

11. SER UNO MISMO.

- Mostrarse tal como somos sin simular que somos otro.
- Las personas que son ellas mismas se definen como naturales, espontáneas, auténticas, sinceras, honestas, expresivas, abiertas...

12. LAS RELACIONES ÍNTIMAS SON LA PRINCIPAL FUENTE DE FELICIDAD.

- Las personas felices valoran más las relaciones de pareja, amistad y familiares, que la renta o el nivel social...

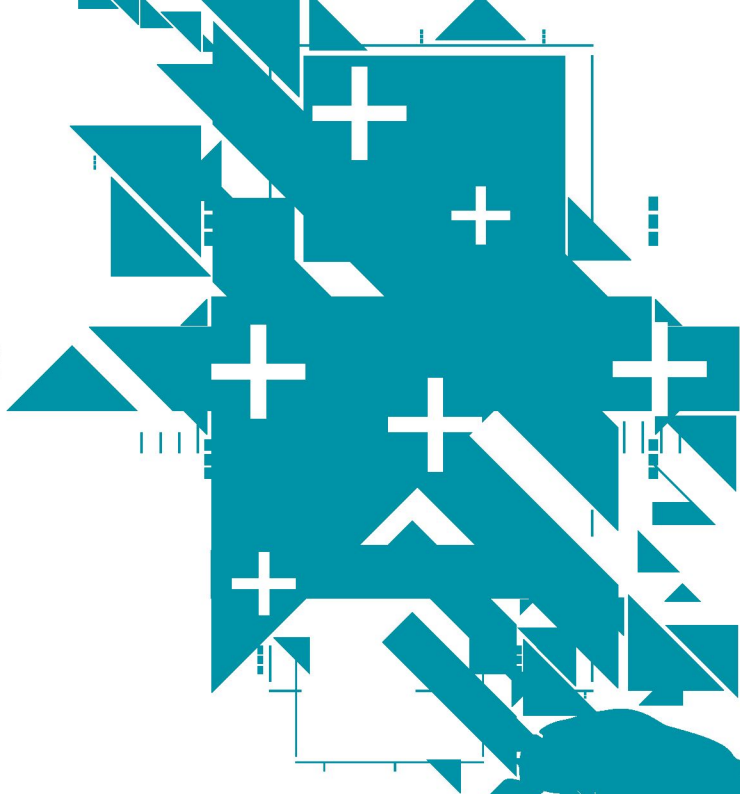
- Revisar como son de satisfactorias estas relaciones y mejorarlas.

13. APRECIAR LA FELICIDAD.

- Tomar la felicidad como la ocupación más importante en la vida.
- Reflexionar sobre ello.
- Desarrollar la intuición sobre lo que realmente nos hace felices.
- Desarrollar una mayor sensibilidad hacia lo que les hace sentirse bien.
- Lograr vivir más felices es posible, implica un esfuerzo, haciendo cosas para lograrlo.
- Primeramente reflexionando sobre qué es para nosotros ser felices, después informándonos sobre lo que puede ayudarnos y documentándonos (leyendo, hablando, escuchando, compartiendo...).

14. CONCLUSIONES. RESUMEN SOBRE LOS RASGOS DE LA FELICIDAD:

- La felicidad no hace falta definirla, aunque se puede describir.
- No hace falta saber lo que es para experimentarlo.
- Desarrolla tus virtudes personales y aplícalas en los distintos ámbitos de tu vida.
- Incrementa los momentos de “flujo”:
 - Estado natural de conciencia.
 - Estado de experiencia óptima realizando una actividad totalmente involucrado en ella.
 - La actividad nos absorbe, el tiempo vuela.
 - No se analiza lo que se está haciendo, simplemente se hace.
 - Nos fundimos con la actividad, simplemente somos.





U.S.CC.OO

AVILA

Plaza de Santa Ana, nº7-05501

Teléfono 920 222 564

BURGOS

San Pablo, nº 8 - 09002

Teléfono 947 257 800

LEÓN

Roa de la Vega, nº 21 - 24001

Teléfono 987 234 422

Ponferrada

C/ Doctor Fleming, s/n - 24400

Teléfono 987 425 251

PALENCIA

Pz. Abilio Calderón, 4, 2º - 34001

Teléfono 979 741 417

SALAMANCA

C/ Arco de la Lapa, 2, 3ª planta - 37001

Teléfono 923 271 260

SEGOVIA

Severo Ochoa, nº 2 - 40002

Teléfono 921 420 151

SORIA

Vicente Tutor, nº 6 - 42001

Teléfono 975 233 644

VALLADOLID

Plaza Madrid, nº 4, 5ª planta

Teléfono 983 391 516

ZAMORA

Plaza de Alemania, 2, 5ª Planta - 49014

Teléfono 980 522 778



**Junta de
Castilla y León**



www.castillayleon.ccoo.es

CCOO
comisiones obreras
de Castilla y León