

Restableciendo el poder de actuar: atención grupal para acosados moralmente en el trabajo

Fabiane Silveira Martins

Locus/Partner de Florianópolis/SC y Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

e-mail: fabianesmartins@gmail.com

Denise Baldañas Caldas*; **Joana Soares Cugnier****; **Luana Goulart*****; **Suzana da Rosa Tolfo******

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

e-mails: *denisebcaldas@yahoo.com.br; **jocugnier@gmail.com; ***luanagoulart@hotmail.com; ****srtolfo@yahoo.com.br

Revista Brasileira de Psicodrama. 2012. 20(2) 31-37.

Resumen

El objetivo de este trabajo es presentar posibilidades de restablecer el poder de acción de personas acosadas moralmente en el trabajo, con base en el referencial psicodramático. Esta propuesta se fundamenta en un proyecto piloto de atención en grupo a personas acosadas moralmente en el trabajo, promovido por el Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC). La actuación formó parte de las actividades del proyecto de extensión "Combate y prevención al acoso moral en el trabajo para promoción de la salud del trabajador".

Palabras clave: Acoso moral; psicodrama; salud del trabajador.

INTRODUCCIÓN

El trabajo se caracteriza por ser multifacético, pues tanto puede ser relacionado a aspectos positivos, como placer, realización, desafío, satisfacción en el ejercicio de las actividades, como a un instrumento para garantizar solamente la subsistencia; Y aún puede presentar características negativas, cuando el trabajo es entendido como maldición, castigo, sumisión, estigma, coerción, esfuerzo y penalidad (RIBAS, 2003). La violencia en las organizaciones generalmente contribuye a que la persona tenga una concepción negativa sobre el trabajo, y puede expresarse de forma manifiesta o menos explícita, pero no menos perversa, como es el caso del acoso laboral.

El fenómeno conocido actualmente como acoso laboral está presente en la

sociedad desde el surgimiento de las primeras relaciones de trabajo. El tema, sin embargo, sólo pasó a ser estudiado y considerado relevante en la relación entre salud mental y trabajo a partir de la década de 1980 (SOBOLL, 2008). La mayor visibilidad del asunto, observada mundialmente, se justifica en la medida en que las modificaciones del sistema de producción y gestión favorecieron prácticas de violencia. Entre estas modificaciones se encuentran, por ejemplo, el aumento de la productividad, el individualismo, la disputa de poder, la exposición comparativa de resultados, como alerta Soboll (2008).

Heinz Leymann es considerado el pionero en estudios de acoso laboral. Comenzó a investigar el sufrimiento en el trabajo a principios de los años 1980 y obtuvo resultados preocupantes, lo que le hizo ampliar sus investigaciones. El objetivo de sus estudios era alertar a los asalariados, sindicalistas, administradores, médicos del trabajo y juristas de la gravedad de la situación, sensibilizándolos y estimulándolos a combatir y prevenir ese tipo de violencia en el trabajo (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008).

Las investigaciones de Leymann y su equipo tenían la intención de aprehender el problema y determinar términos unívocos para los objetos de estudio y para los comportamientos de las personas estudiadas, pretendiendo diferenciar situaciones aparentemente similares. Creó el término *psicoterror*. "Fue clarificador que nombrar el fenómeno era el primer paso para su conocimiento y la intervención, pues los nombres crean una relación entre la persona y los demás, y entre las personas y las cosas" (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008, p. 21).

Otra autora que se destaca en los estudios precursores relacionados con el acoso laboral es Marie-France Hirigoyen: francesa, psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta familiar. Ella utilizó la expresión *acoso laboral* por primera vez para revelar la violencia perversa en el cotidiano de las familias y en el trabajo (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008). La autora fue quien popularizó el término acoso laboral, en su best seller "*Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*" ("El acoso moral: la muerte perversa en lo cotidiano"), viendo el acoso laboral principalmente individual, una perversión del ego en los aspectos estrictamente psicopatológicos. En su segundo libro "Malestar en el trabajo: redefiniendo el acoso laboral", Hirigoyen relativiza la variable idiosincrática (HELOANI, 2004).

En Brasil, los estudios sobre el acoso laboral son mucho más recientes que en otros países. El primer artículo académico sobre este tema fue escrito en 2001 por María Ester Freitas "Acoso laboral y acoso sexual: caras del poder perverso en las organizaciones". En ese artículo, la autora se apropia de los conceptos de Hirigoyen y entiende que el acoso laboral en las organizaciones nace del encuentro de la envidia del poder y de la perversidad. Esta violencia se propaga porque las víctimas no formalizan la denuncia, percibiendo la situación de manera superficial y dejando pasar las bromas y las insinuaciones. En consecuencia, los ataques se incrementan, la víctima suele ser ridiculizada, tratada en inferioridad y sufre maniobras hostiles y degradantes a lo largo del tiempo. Persistiendo las agresiones, sobreviene una caída en la autoestima de la víctima, que se siente humillada, usada y sucia. La autora entiende que para constituir el fenómeno destructor es preciso que se repitan las situaciones vejatorias y las humillaciones incontestables.

En los trabajos más recientes, Freitas (2005, 2006, 2007 *apud* FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008) cuestiona el modelo de gestión contemporánea y apunta las responsabilidades organizacionales, en lo que se refiere a la construcción de un ambiente de trabajo más saludable, además de evaluar los niveles de pérdidas producidas por el acoso laboral. Para la autora, más que una mera práctica en la esfera de las relaciones individuales, "es una acción que penaliza también a las organizaciones y las sociedades, debiendo ser objeto de una acción más amplia y contundente que aquella que

limita esa infelicidad a los desórdenes conductuales de individuos perversos. (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 31)

El acoso laboral también es un problema de ámbito organizacional, pues se manifiesta en el contexto de las actividades laborales, haciendo que la organización sea corresponsable con su práctica o por la aceptación de esos comportamientos y de esas acciones (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008). Silva y Tolfo (2011) aclaran que algunas situaciones dentro de las organizaciones vienen contribuyendo a caracterizarse como acoso laboral: ambiente extremadamente competitivo, pautado por presiones orientadas hacia el logro de metas, aliado a disputas voraces para ocupar posiciones vistas como atractivas en la estructura organizacional.

En virtud de la gravedad del fenómeno en las organizaciones y de sus avasalladoras consecuencias para todos los involucrados en el proceso, se propuso en el año 2011 un proyecto de extensión titulado "Combate y prevención al acoso laboral para la promoción de la salud del trabajador", vinculado Al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina y financiado por el Ministerio de Educación.

Diversas actividades se desarrollaron a lo largo de 2011 para alcanzar los objetivos lanzados en el proyecto: 1. Elaboración de una cartilla sobre acoso laboral en coordinación con la Superintendencia Regional del trabajo y el empleo (SRTE) de Santa Catarina; 2. Realización del "II Seminario catarinense de prevención al acoso laboral", en coordinación con diversas instituciones de Santa Catarina y el Foro Estadual de Salud y Seguridad del Trabajador; 3. Servicio de atención en grupo para personas asediadas moralmente en el trabajo, teniendo como referencial teórico/práctico el psicodrama.

Fundado por Jacob Levy Moreno, el psicodrama ofrece un marco teórico y metodológico importante para subsidiar y/o ampliar las acciones con grupos. Martins (2005) enfatiza que Moreno es reconocido en todo el mundo como el "padre del psicodrama", aunque conviene destacar que él desarrolló un sistema teórico que trasciende esa teoría. Este médico psiquiatra creó la Socionomía, que significa la ciencia de las leyes sociales. Moreno (1951 *apud* NAFFAH NETO, 1997) argumenta que la Socionomía objetiva explorar las leyes del desarrollo social y de las relaciones sociales. Además, subraya que es en el sistema de la Socionomía donde el metafórico *nosotros*, es decir, la comunidad, la coparticipación, el Estado, la Iglesia y muchas otras organizaciones tienen su lugar.

[...] la socionomía surgió como algo más que una teoría sociológica, pues se proponía como una revisión de antiguas corrientes y pretendía transportar sus complejas elaboraciones teóricas hacia el nivel de la realidad vivida en lo cotidiano, persiguiendo en el presente y por medio de investigaciones directas, el complejo estructural de los intercambios y de las interacciones humanas, tal como se realizaba, se cristalizaba o se transformaba en la realidad concreta y cómo ésta era vivida y producida por cada sujeto humano (NAFFAH NETO, 1997, p. 128).

Martins (2005) resalta que Moreno propuso tratar a la sociedad como un todo con un proyecto llamado sociatría, "del cual el psicodrama forma parte, con la finalidad de aplanar las dificultades entre los hombres, mejorando la capacidad de relacionarse y buscar la armonía de los grupos de convivencia, en una amplitud universal" (ALMEIDA, 1998, p. 11).

Debido a la amplitud de este enfoque, denominado psicodrama, y con base en la comprensión de la riqueza de posibilidades que ella trae para el rescate de la dignidad de los seres humanos, se optó por utilizarlo en este trabajo de atención en grupo a personas

acosadas moralmente en el trabajo

EL ACOSO LABORAL

El acoso laboral consiste en "cualquier conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, conducta, actitud), que atente, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, amenazando su empleo o degradando el clima de trabajo "(HIRIGOYEN, 2005: p. 17). Así, es imprescindible la repetición de los actos de violencia para caracterizar el acoso laboral; Sin embargo, "para ser habitual no tiene que suceder todos los días, ni cada dos o cinco días; Lo que importa es la regularidad y la repetición sistemática de la conducta, apta para degradar el ambiente de trabajo y causar daños a la víctima "(ALKIMIN, 2011, p. 52).

Heloani (2004) entiende que el acoso laboral consiste en la constante descalificación de la víctima, seguida de su consiguiente fragilización, con el objetivo de neutralizarla en relación al poder, y de ahí deriva su caracterización como un fenómeno derivado del proceso disciplinario. El autor aclara que normalmente el acoso comienza con poca intensidad, como algo inofensivo porque la gente tiende a disculpar las agresiones, entendiéndolas como bromas; posteriormente se multiplican con más intensidad y la víctima es objeto de más humillaciones y de bromas de mal gusto.

Margarida Barreto, autora brasileña que se destaca en la lucha por la criminalización y por el combate al acoso laboral, entiende que esa violencia se da cuando el trabajador es expuesto a situaciones vejatorias, embarazosas y humillantes en el ejercicio laboral, de forma repetitiva y prolongada a lo largo de la jornada de trabajo (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008). Se caracteriza por ser una actitud inhumana, violenta y antiética en las relaciones de trabajo, que afecta a la dignidad y a la identidad y viola los derechos fundamentales de los individuos (BARRETO, 2006).

Para Barreto (2006), el acoso laboral es un indicador de la existencia de violencia instituida e institucionalizada y de la imposición de la lógica organizacional. La autora recuerda que hay dos factores fundamentales como causa de la práctica de esta violencia según los testimonios de las víctimas de acoso: la manera cómo se organiza el trabajo y la cultura organizacional que banaliza la violencia en nombre de la productividad.

Las prácticas de acoso laboral pueden derivarse de diferentes formas: Vertical, descendente del jefe a sus subordinados; Vertical ascendente, del subordinado a su superior; Horizontal, entre los compañeros de trabajo; Y mixta. En términos cuantitativos, predomina el acoso vertical descendente que corrobora una de las características fundamentales del acoso: el abuso de poder (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008).

Hirigoyen (2005) agrupó en cuatro categorías las situaciones hostiles que caracterizan el método de acoso: Deterioro intencional de las condiciones de trabajo; Aislamiento y negación de comunicación; Atentado contra la dignidad y violencia verbal, física o sexual. Cabe destacar que estas categorías se agruparon empezando por la más difícil de destacar hasta la más evidente.

La ocurrencia de acoso laboral puede ser individual o colectivo, como explicitan Silva y Tolfo (2011). En el primer caso, se caracteriza como el rechazo de la comunicación directa, descalificación de la víctima, aislamiento, imposición de tareas inútiles a la víctima e inducción al error, pudiendo haber acoso sexual agregado a las prácticas de acoso laboral. En el caso del acoso laboral colectivo pueden ocurrir amenazas de despido; Comparación entre grupos; Exigencias más allá de las posibilidades del grupo; O la exigencia de horas extras de trabajo, hasta el punto de comprometer las relaciones personales de los empleados, (DARCANCHY, 2005).

Las consecuencias del acoso laboral afectan al trabajador acosado, a la organización y a la sociedad. La exposición a la violencia genera un proceso de degradación progresiva de la salud física y mental del individuo, que puede comenzar con tensión, ansiedad y evolucionar hacia cuadros depresivos, pudiendo culminar en el suicidio.

En el marco de la organización, el acoso laboral afecta la productividad por medio de dos fenómenos principales: presentismo y absentismo. El primero corresponde a una falta de rendimiento del trabajador, que trabaja incluso sin condiciones de salud para ello, mientras que el segundo implica la ausencia o el retraso de los trabajadores a causa de tratamientos médicos u otros factores personales (FERREIRA, 2010). Además, puede aumentar la rotación del personal, los errores, los accidentes y el pago de indemnizaciones, entre otras cosas. Para la sociedad, las consecuencias implican la elevación de los costos con rehabilitación y tratamiento de salud para las víctimas de acoso laboral, además de gastos con beneficios sociales, como jubilación anticipada y seguro de desempleo (ALKIMIN, 2011).

Heloani (2004) sugiere que las organizaciones adopten un código de ética y ofrezcan medios para que la persona agredida pueda hacer la denuncia, aunque estos pasos que amenizan el problema no sean suficientes. Para el autor, las condiciones y la filosofía que determinan la hipercompetición es lo que se necesita cambiar: "sólo un efectivo proceso de humanización del trabajo podrá hacer que los 'síntomas' de esa verdadera enfermedad retrocedan" (HELOANI, 2004, p. 7). Así, el autor recomienda que exista un espacio en las organizaciones para que los funcionarios puedan exponer sus problemas, sus angustias y sus expectativas, el llamado espacio público o espacio de discusión. Y, también, que las organizaciones cedan espacio a una acción comunicativa que tenga como referencia argumentos justos. A pesar de su mirada un poco utópica, Heloani (2004) entiende que esas acciones pueden ayudar a las personas a percibir que su problema no es individual, que no les falta competencia, pues es un fenómeno que abarca interacciones sociales complejas, razones por las que las víctimas no deben sentirse culpables. Organizando el colectivo y abriendo canales para el diálogo, la sociedad sería más democrática y menos propensa a la violencia, lo que ayudaría a minimizar gradualmente el problema del acoso laboral.

CONTRIBUCIONES DEL PSICODRAMA PARA RESTABLECER EL PODER DE ACTUAR EN ACOSADOS EN EL TRABAJO

El sistema teórico desarrollado por Jacob Levy Moreno es de gran alcance e implica una profunda preocupación por la convivencia armónica de las personas en grupos en los más diversos contextos (MARTINS, 2005). Conviene recordar que Moreno fue ampliamente reconocido por sus pioneros trabajos que buscaban esa valoración de los grupos.

González (1997) afirma que Moreno es considerado el "padre" o fundador de la psicología de grupos, pues fue el primer autor que se ocupó, fundamentalmente y con amplitud, de los grupos humanos como objeto de su trabajo. Su contribución a la psicología de grupos involucra tres grandes aspectos de todo el estudio sistemático: el campo teórico, el campo metodológico y el campo aplicado (MARTINS, 2005).

El trabajo en grupo fue considerado muy rico para lidiar con la temática del acoso laboral, y el psicodrama posibilitó la creación de un ambiente acogedor y propicio para la confianza y el respeto con el dolor vivido por las personas. Los juegos psicodramáticos utilizados permitieron, según lo señalado por Monteiro (1998), trabajar los contenidos

internos de los participantes buscando una transformación en su universo interior, en busca de más libertad para expresar su espontaneidad y creatividad.

Moreno creía que el juego facilitaría el trabajo con los grupos, pues, por medio de él, los participantes vivencian lo lúdico, saliendo así de un patrón intelectualizado de respuestas a determinados estímulos. Con el juego, los participantes salen de un campo tenso para entrar en un campo relajado que propicia mayor participación e implicación (MARTINS, 2005).

Para estructurar el trabajo realizado con las personas acosadas laboralmente, se respetaron las etapas, los contextos y los instrumentos que involucran la sesión de psicodrama. Las actividades se planificaron siempre la semana anterior al encuentro del grupo, a partir de la demanda manifestada por los participantes.

Una sesión de psicodrama se compone de tres contextos, cinco instrumentos y tres etapas. Los contextos son lo social, lo grupal y lo dramático. Los instrumentos son el escenario, el protagonista, el director, el ego-auxiliar y la audiencia o público. Las etapas se conocen como calentamiento, dramatización y compartir (MARTINS, 2005, p.97).

Se describe a continuación, la presentación de cómo se estructuró el proyecto piloto y la realización de una discusión más amplia sobre los resultados para restablecer el poder de acción de las personas, además de buscar dialogar con la literatura sobre acoso laboral. De este modo, en virtud del foco escogido, no se privilegió el detalle de la realización de cada encuentro del grupo, ni de los juegos dramáticos ni de las técnicas utilizadas.

La atención psicológica en grupo para trabajadores acosados, como ya se ha mencionado, forma parte de un conjunto de iniciativas asociadas al Proyecto de Extensión "Combate y prevención del acoso laboral para la promoción de la salud del trabajador". El principal público fue el de los servidores docentes y servidores técnico-administrativos de la universidad. Aunque una persona sin vínculo con la universidad buscó apoyo espontáneamente y fue integrada al grupo.

El primer paso para concretar el proyecto piloto fue la formación de un grupo de estudios semanales para revisar la literatura sobre acoso laboral y sobre psicodrama. Algunos de los contenidos explorados fueron: Socionomía -su ramificación y sus métodos-; Teoría de roles en una perspectiva moreniana; Teoría de los clusters; Los conceptos morenianos: espontaneidad, creatividad, *status nascendi*, *locus* y *matriz*; Psicodrama y juegos psicodramáticos. Los temas estudiados fueron enumerados para contribuir a la capacitación de las facilitadoras que eran becarias del último año del curso de Psicología. Algunos autores investigados en esa fase fueron: Almeida (1998); Amato (2002); Bustos (1980, 1990); Datner (2006); Drumond y Souza (2008); Moreno (1974, 1992, 1997); Monteiro (1998); Naffah Neto (1997) y Yozo (1996), entre otros.

El grupo de estudios se mantuvo hasta el término de los encuentros del grupo, pues sirvió como espacio de planificación de las actividades, reflexión sobre el proceso y supervisión por las coordinadoras del proyecto. Las participantes del grupo de estudios fueron: una profesora coordinadora del proyecto de extensión; una psicodramatista y profesora que realiza postdoctorado en el Programa de Postgrado en Psicología (PPgP), una maestranda (actualmente doctora) en el PPgP, con formación en coordinación de grupos en el abordaje psicodramático, una becaria de la Capes-Reuni; y dos pasantes del curso de graduación en Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina, becarias ProExt, que cursaron en aquel semestre la disciplina optativa de psicodrama.

El siguiente paso para la operacionalización de la atención en grupo fue divulgar

la propuesta a través de emails para servidores docentes y servidores técnico-administrativos. A partir de ahí, se realizaron entrevistas individuales con los interesados para resolver posibles dudas sobre el acoso laboral y sensibilizarlos a participar del grupo. Las entrevistas individuales se realizaron a 7 personas, de las cuales 5 eran mujeres y 2 eran hombres; Concomitantemente, se planificaron las actividades en grupo que comenzaron con 5 participantes. El atendimento al grupo se produjo quincenalmente de octubre a diciembre de 2011, con 6 encuentros de 2 horas de duración cada uno.

El acoso laboral generalmente se inicia por un juego de agresiones casi imperceptibles y de subentendidos que dificultan la conciencia de la víctima sobre la violencia a la que está siendo sometida. De esta forma, genera aturdimiento y duda en cuanto a la propia salud mental y dificultad para discernir sobre la realidad de los hechos (HIRIGOYEN, 2008). Esa situación de irrealidad y duda sobre el acoso fue relatada por todas las integrantes del grupo, desde el primer encuentro. Una participante habló incluso sobre haber sido considerada loca por colegas y familiares al relatar lo que estaba sucediendo en su ambiente de trabajo. Ante la actitud de sus colegas y familiares, esa participante llegó a cuestionar la propia salud mental, lo que concuerda con lo que la autora Hirigoyen (2008: 175) presenta en relación a las consecuencias del acoso: "Las víctimas se sienten solas [...], dudan de las propias percepciones, no están seguras de no estar exagerando ".

En cuanto a la diferencia de género, más de una persona del sexo masculino fue entrevistada para participar, pero la formación final el grupo fue compuesto sólo por mujeres. Este dato corrobora el estudio de Hirigoyen (2005), que muestra que el 70% de las personas acosadas son mujeres. Una de las integrantes del grupo sufría acoso de su compañero de sexo masculino, y las formas de acoso incluían discriminación sexual, aislamiento, violencia verbal y deterioro intencional de las condiciones de trabajo, confirmando las formas de manifestación del acoso laboral discutidas también por la referida autora.

A diferencia de lo que en general se piensa, la víctima tiende a ser bastante competente y responsable en su trabajo. De esta forma, la envidia puede ser el desencadenante de los comportamientos hostiles del agresor (HIRIGOYEN, 2008) o diferencias que se muestran irreconciliables. Esta teoría coincidía con la realidad del grupo, pues sus integrantes poseían un nivel superior de formación y demostraban interés y apreciación por sus actividades laborales y un alto grado de exigencia sobre sí mismas, además de verificar que el(a) acosador(a) siempre discordaba de algo que ellas hacían.

Otra cuestión vivenciada y relatada por las participantes del grupo se refiere al fuerte sentimiento de culpa y responsabilidad por las agresiones sufridas. Según Hirigoyen (2008), la desculpabilización constituye parte importante del proceso de curación porque posibilita la reapropiación del propio sufrimiento por el individuo. Una de las formas de lidiar con ese aspecto en los encuentros del grupo fue la reflexión sobre el contexto en que el acoso laboral ocurre y las cuestiones sociales que propiciaron esa forma de violencia.

El punto positivo del grupo, señalado por las participantes en el último encuentro, fue la posibilidad de minimizar la repercusión negativa del acoso laboral en otros ámbitos de la vida, como por ejemplo en las relaciones familiares. Como expone Guedes (2008), los daños en la esfera emocional alcanzan de pleno la vida familiar y social de la víctima, que se ve en crisis existencial, económica y afectiva. "La víctima de acoso laboral puede llegar a ser amarga, triste y desagradable" (GUEDES, 2008, p.108).

Durante los encuentros, una participante fue capaz de instrumentalizar y activar recursos internos para buscar apoyo y solicitar la transferencia del sector donde trabajaba y era acosada. Su iniciativa fue exitosa y puede ser atribuida al estímulo suscitado por el

apoyo del grupo y al aumento de la capacidad de crear alternativas posibles para resolver su problema.

Otra integrante, por medio del progreso alcanzado al frecuentar el grupo, fue capaz de disminuir, con el psiquiatra, el uso de medicamentos para dormir y antidepresivos. Se vio también fortalecida hasta el punto de reconsiderar su vuelta como profesora de escuela, práctica de la cual se alejó, enferma, como consecuencia de acoso hace cuatro años. La mejora de su postura y su actitud ante el grupo también fue notable, pasó a arreglarse mejor, demostrando recuperación de la autoestima, y a conversar con el grupo ejerciendo contacto visual, cosa que antes evitaba, demostrando ahora más confianza.

Como principales resultados del grupo pueden ser citados: la promoción de estrategias de reflexión y de enfrentamiento del sufrimiento; Aclaraciones acerca del acoso laboral y del mundo del trabajo actual; Y la configuración de un contexto de apoyo mutuo entre las participantes, mediado por las coordinadoras.

Es importante evidenciar que cinco meses después del cierre de la atención en grupo, el equipo del proyecto hizo contacto con las participantes por e-mail para solicitar un feedback sobre la vivencia actual de éstas, tanto en el aspecto personal como en el profesional. Las respuestas fueron enviadas por todas y confirmaron que el grupo fue fundamental para la comprensión de las situaciones vividas, para eliminar la culpa y para fortalecer las decisiones, buscando equilibrio emocional incluso ante algunas dificultades que aún continúan. Una de las respuestas fue seleccionada para componer esta sección por expresar el sentimiento de todas ellas:

Olá,

En un primer momento, observé que no era una situación creada por mí, o que la culpa fuera mía. Pero, que tuve la infelicidad de ser llevada a un sector donde el acoso era práctica común. Con la ayuda del grupo, vi que muchas personas pasaban por ese tipo de situación, en las más diversas modalidades, y el intercambio de experiencias fue un requisito indispensable para que yo buscara la solución a aquella situación, o sea, salir de aquel lugar. Pasé a encarar la situación de una forma menos dolorosa, pues el entendimiento de que no era generado por mí fue algo que me alivió mucho y me hizo no darle tanta importancia. La dedicación de las alumnas, de la coordinadora, de las colegas fue esencial para luchar por el cambio, En fin, conseguí salir de aquel local y hoy vivo muy feliz y realizada en el sector en que estoy. Realmente, percibí que no tenía habilidad y/o capacidad para lidiar con él sola. Grata (Participante 1)

Finalmente, vale destacar un pensamiento de Moreno que expresa el compromiso de cada profesional con los cambios sociales, independientemente del área en que actúa. De acuerdo con Moreno (1992): “Todos estamos unidos por la responsabilidad. No hay responsabilidad parcial, ni límites para ejercerla. Ella nos hace creadores del universo”.

CONSIDERACIONES FINALES

El respeto y la valoración deben guiar las relaciones entre las personas independientemente de sus condiciones sociopolíticas y económicas, aunque esto se convierta en un desafío cada vez mayor en la sociedad contemporánea. Este desafío ocurre, según Heloani (2003), porque la barbarie del capital establece hoy la inhumanidad de las relaciones humanas.

El acoso laboral es un fenómeno presente en este nuevo contexto en el que se vive: la banalización de la injusticia social, la precarización de las condiciones de trabajo, tareas fastidiosas y penosas, desempleo y desigualdades abisales, entre tantas otras situaciones degradantes para el ser humano.

Para disminuir las ocurrencias de acoso laboral, Silva y Tolfo (2011) sugieren construir una cultura que no tolere ese tipo de violencia. Así, la solución sería construir culturas corporativas que se manifiesten por medio de acciones de calidad de vida que ayuden a despertar y mantener sentimientos de felicidad en el ambiente de trabajo.

Es importante que la víctima reconozca que ha pasado o pasa por situaciones de violencia y se manifieste por medio del discurso para enfrentar las agresiones y recuperar la confianza, el autoconcepto y la autoestima. Según Hirigoyen (2008: p, 204) "expresar la manipulación perversa no lleva a la persona a remover las cosas, al contrario, le permite salir de la negación y de la culpa". Escuchar cómo la víctima se siente en relación al acoso significa una posibilidad importante para generar salud a trabajadores que sufrieron violencias predominantemente psicológicas.

Los profesionales que actúan en el área de salud de los trabajadores deben comprometerse a contribuir a revertir las dimensiones predatorias injustas e inhumanas en que viven muchas personas en las organizaciones. Es necesario que se cree un espacio de confianza, para que víctimas de conductas abusivas puedan expresar sus sentimientos y sus vivencias, sin miedo a represalias ni descalificaciones. (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008).

Fue posible percibir que las actividades desarrolladas, tanto las entrevistas individuales como la atención en grupo, ayudaron a las personas en la comprensión de diversos aspectos, como: qué es el acoso laboral, las características del mundo del trabajo actual, el papel profesional como uno más entre el repertorio de papeles que desempeñan en la vida, entre otras aclaraciones que contribuyeron a mejorar el autoconcepto y la autoestima. Otro hecho relevante fue la búsqueda de alternativas de cada participante para el cambio de la situación vivida, fortaleciéndose en el grupo para la toma de decisiones más adecuadas a sus circunstancias. Además, a lo largo de los encuentros, todas las participantes percibieron cambios positivos en cuanto a la visión de trabajo y su significado, asignando nuevos sentidos al trabajo.

De todo lo expuesto, se concluye que existe una contribución impar del psicodrama para el trabajo con asediados laboralmente, pues busca traer más humanidad a las relaciones y priorizar vínculos más saludables, además de rescatar la espontaneidad y la creatividad que, en este caso, fueron arrancadas de las personas con las humillaciones y las descalificaciones sufridas en el ambiente de trabajo. La utilización del psicodrama propició un ambiente que acogió las fragilidades y las vulnerabilidades de cada participante, haciendo que el grupo se sintiera aceptado más allá de sus síntomas.

Se espera que los profesionales de las más diversas áreas puedan sostener sus prácticas con el psicodrama en trabajos con grupos de esa naturaleza, pues el marco teórico ofrecido por ese abordaje puede sostener una actuación que busca restablecer el poder de acción de las personas, rescatando su salud y dignidad.

REFERENCIAS

ALKIMIN, M.A. **Assédio moral na relação de trabalho**. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011.

ALMEIDA, W.C. **O que é psicodrama**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

AMATO, M. **A poética do psicodrama**. São Paulo: Aleph, 2002.

BARRETO, M.M.S. **Assédio moral: risco não visível no ambiente de trabalho**. Disponível em: <http://www.fiocruz.br/ccs/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=1935&sid=3>. Acesso em: 08 maio 2012.

_____. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC, 2006.

BUSTOS, D.M. **O Psicodrama: aplicações da técnica psicodramática**. Tradução de Lúcia Neves. São Paulo: Summus, 1980.

_____. **Perigo... amor à vista! Drama e psicodrama de casais**. 2 ed. Tradução Norberto de Paula Lima. São Paulo: Aleph, 1990.

DARCANCHY, M. V. Assédio Moral no Meio Ambiente do Trabalho. Revista Justiça do Trabalho. **Anais CONPEDI/ Recife** (Conselho nacional de pesquisa e pós-graduação em direito). 2005. Disponível em: <http://conpedi.org/manaus/arquivos/anais/recife/trabalho_justica_mara_darcanchy.pdf>. Acesso em: 27 maio 2010.

DATNER, Y.B. **Jogos para educação empresarial: jogos, jogos dramáticos, role-playing, jogos de empresa**. São Paulo: Ágora, 2006.

DRUMOND, J.; SOUZA, A.C. **Sociodrama nas organizações**. São Paulo: Ágora, 2008.

FERREIRA, H.D.B. **Assédio moral nas relações de trabalho**. 2.ed. Campinas: Russel editores, 2010.

FREITAS, M.E. ASSÉDIO MORAL E ASSÉDIO SEXUAL: faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo: FGV, v.41, nº 2, (abr./jun. 2001), p. 8-19, 2001.

FREITAS, M. E. de; HELOANI, J. R.; BARRETO, M. **Assédio moral no Trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GONZÁLES, M.P. **Orientaciones teóricas fundamentales en psicología de los grupos**. Barcelona: EUB, 1997.

GUEDES, M. N. **Terror psicológico no trabalho**. 3 ed. São Paulo: LTr, 2008.

HELOANI, R. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE electron**, vol. 3, nº 1, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482004000100013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 08 maio 2007

HELOANI, J. R.; CAPITÃO, C. G. Saúde Mental e Psicologia do Trabalho. **São Paulo em Perspectiva**, 17(2): 102-108, 2003.

HIRIGOYEN, M.F. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

_____. A violência perversa no cotidiano. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

MARTINS, F.S. **Mobilização das pessoas para a mudança organizacional possibilitada pelo Psicodrama**. Florianópolis, 2005. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.

MONTEIRO, R. O jogo no psicodrama. In: MONTEIRO, Regina F. (orgs). *Técnicas fundamentais do Psicodrama*. 2 ed. São Paulo: Ágora, 1998.

MORENO, J.L. **Psicoterapia de grupo e psicodrama**: introdução à teoria e à práxis. Tradução Dr. Antônio C. M. Cesarino Filho. São Paulo: Mestre Jou, 1974.

_____. **Quem sobreviverá?** Fundamentos da sociometria, psicoterapia de grupo e sociodrama. Tradução Alessandra R de Faria, Denise L. Rodrigues e Márcia A. Kafuri. Goiânia: Dimensão, 1992. Volume I.

_____. **Psicodrama**. Tradução Álvaro Cabral. 17 ed. São Paulo: Cultrix, 1997.

_____. **Quem sobreviverá?** Fundamentos da sociometria, psicoterapia de grupo e sociodrama. Tradução Alessandra R de Faria, Denise L. Rodrigues e Márcia A. Kafuri. Goiânia: Dimensão, 1992. Volume I.

NAFFAH NETO, A. **Psicodrama**: descolonizando o imaginário. São Paulo: Plexus, 1997.

RIBAS, J. M. B. Trabajar en la modernidad industrial. In: RIBAS, J. M. B.; TOMÁS, M. J. E.; DURÁN, C. G.; ARTILES, A. M. **Teoría de las relaciones laborales**. Barcelona: UOC, 2003.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. Felicidade, Bem-estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: LEOPOLD, L.; FAGÚNDEZ, D.; SOBREBA, N. (Org.). Investigaciones e intervenciones innovadoras en el campo de la psicología de las organizaciones y el trabajo: el estado del arte. 1ª ed. Montevideo: **Psicolibros Universitario -Conitriun**, 2011, v. 1, p. 247-260.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

YOZO, R.Y. **100 jogos para grupos**: uma abordagem psicodramática para empresas, escolas e clínicas. São Paulo: Ágora, 1996.

Agradecimientos

Agradecemos a todos los participantes de nuestro proyecto-piloto, la confianza en compartir sus difíciles historias vividas en el mundo del trabajo. Agradecemos también al Ministerio de Educación/ ProExt – Programa de Extensão Universitária, el incentivo financiero a proyectos de esa naturaleza.

Fabiane Silveira Martins. Psicóloga, psicodramatista por la Locus/Partner de Florianópolis (SC), doctora en Ingeniería de Producción por la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), postdoctorado en el Programa de Postgrado en Psicología (PPGP) en la UFSC.

Denise Baldaças Caldas. Becaria del curso de graduación en Psicología en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) (Becaria ProExt), bachiller en Naturología Aplicada por la Universidad del Sur de Santa Catarina (Unisul).

Joana Soares Cugnier. Doctora en el Programa de Postgrado en Psicología en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), psicóloga, maestrado en Psicología por la UFSC, formación en coordinación de grupos en el abordaje psicodramático por la Sociedad de Psicodrama Atuale de Florianópolis (SC).

Luana Goulart. Becaria del curso de graduación en Psicología en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) (Becaria ProExt).

Suzana da Rosa Tolfo. Psicóloga, profesora asociada del Curso de Graduación en Psicología y de los Programas de Postgrado en Psicología y en Administración en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC); Coordinadora del proyecto de extensión "Combate y prevención al acoso laboral en el trabajo para promoción de la salud del trabajador" en la UFSC.