



Escuela de Psicología

“Angustia vivenciada por víctima de acoso laboral”

Nombre: Francisca Osorio Maldonado

Profesor Guía: Gabriel Traverso

Profesor Informante: Michèle Croquevielle

Fecha: 07-01-2016

Índice

1. Agradecimientos.....	4
2. Resumen.....	5
3. Introducción.....	6
4. Antecedentes.....	7
5. Problematicación.....	10
6. Pregunta de investigación.....	11
7. Objetivo general y objetivos específicos.....	11
8. Relevancia de la investigación.....	11
9. Marco Teórico.....	12
9.1 Análisis Existencial (AE).....	12
9.2 Las cuatro motivaciones fundamentales de la existencia.....	13
9.3 Primera motivación fundamental: El Ser.....	14
9.4 Segunda motivación fundamental: La relación con la vida.....	15
9.5 Concepto de angustia.....	17
9.6 Concepto de Acoso Laboral.....	18
9.7 Perspectiva chilena del fenómeno de Acoso Laboral.....	19
10. Marco Metodológico.....	20
10.1 Diseño de investigación.....	20
10.2 Tipo de investigación.....	21
10.3 Descripción del participante y criterio de selección.....	21
10.4 Técnica de recolección de información.....	21
10.5 Técnica de análisis de información.....	22
10.6 Plan de Análisis de la Información.....	22
11. Análisis de Contenido.....	27
11.1 Análisis de contenido por sub-categoría.....	27

12. Conclusiones y Resultados.....	30
12.1 Conclusión.....	34
13. Bibliografía.....	36
14. Anexos.....	38

1. Agradecimientos

En esta etapa que vivencié, el cómo hacer una tesina, el redactar mejor, tomar en cuenta a quienes les escribo e investigar un tema tan complejo pero a la vez tan común en el ámbito laboral. Adquirí un gran conocimiento, aprendizaje no solo en redactar mejor, sino en la paciencia, en tolerar la frustración y en seguir adelante aun cuando todo se vea oscuro, les agradezco eternamente, de una estudiante que aun quiere aprender.

Gracias a Gabriel Traverso, Carolina Erber, Michèlle Croquevielle, Alex Guajardo, Eduardo Díaz y los más importantes mi madre y padre.

2. Resumen Investigación

La presente investigación tiene el propósito de indagar, describir y comprender la vivencia de Angustia por Acoso Laboral en una trabajadora de 60 años. Como afectó a su entorno laboral en su Poder Ser y en la confianza forjada por años de trabajo, como también sus relaciones interpersonales con quienes la acosaron, quienes ignoraron este acoso aun presenciándolo y negarle un espacio donde se sintiese protegida. Sentimientos de rabia, impotencia, frustración y una profunda pena fueron creciendo a través del acoso, observando cómo su propia vivencia de acoso laboral, derrumbaba más de 30 años de trabajo y entristecía a su familia por verla sufrir. Esta trabajadora se negó a rendirse, siguió su propio camino esforzándose en diferentes secciones, aun tratando de procesar todo su dolor a través del Duelo, pero conservando los sentimientos aun hoy, de impotencia y rabia, esperando una única palabra de quienes la acosaron y abandonaron en su vivencia: una disculpa.

3. Introducción

El fenómeno del Acoso Laboral constituye una realidad angustiante para las víctimas, basado en investigaciones que lo demuestran tanto en Chile como en el extranjero. Las personas víctimas de Acoso Laboral tienden a ver un mundo del trabajo más negativo, en un entorno con más injusticias que equidades, por tanto, se puede plantear que este fenómeno deja complejas cicatrices y heridas en las personas, en relación al aspecto emocional, físico y psíquico, haciendo más dificultoso el trabajo en intervenciones para su mejoría en su entorno laboral como personal.

Los estudios realizados en Chile, por la Dirección del Trabajo hasta el año 2007, afirman que “aun cuando no existen datos acerca de la incidencia efectiva de acoso laboral, ni sobre el número de personas acosadas en el trabajo en Chile, sí se sabe que el acoso ocurre y que habitualmente se trata de situaciones graves que afectan severamente a los trabajadores víctimas, especialmente en momentos críticos de ejercicio de derechos laborales (Celina Carrasco, Patricia Vega y Diego López, 2007, p.2)”. En casos como éstos, el ataque y hostigamiento laboral tiene por objeto presionar a los trabajadores para que estén en aislamiento laboral, aminorarlos, como también presionarlos para que lo abandonen, provocando diversas patologías psicológicas focalizadas en la angustia, la ansiedad, la culpa, rasgos depresivos, etc.

A partir de lo anterior, esta investigación espera abordar el Acoso laboral en una profesional del área de la salud, desde la mirada del Análisis Existencial (AE). Desde este punto, comprenderemos lo importante que es para la víctima de Acoso Laboral el haber vivenciado tal angustiada situación, focalizando la mirada en la vivencia del acoso y cómo lo confrontó. Con este planteamiento, se desarrollará una investigación comprensiva, desde la mirada vivencial del AE a través de un caso único de Acoso Laboral. Sin embargo, se enfatiza que no es el propósito mostrar ni dar una perspectiva superficial del tema, sino profundizarlo para conocer lo importante que es en campo laboral la confianza fundamental, y no caer en la angustia ya sea fundamental o de expectativa, como también la relación que se tiene con la vida y los otros en el trabajo, para un buen desempeño profesional.

4. Antecedentes

El fenómeno del Acoso laboral, es una conducta abusiva consciente y premeditada, que se realiza de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la integridad de una persona, ya sea física, psicológica o emocionalmente en el ámbito laboral. El acoso laboral es “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, y de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo (Leymann. Mobbing. La persécution au travail, 1996)”.

“En los años 80 se empezó a utilizar el término Mobbing, para denominar el Acoso laboral o Moral, que es una forma de violencia en el trabajo. El término Mobbing, proviene del verbo Mob, que significa acosar o atacar en grupo a alguien en particular” (Leymann, 1996). En base a estudios de la Dirección del Trabajo (2007), psicólogos expertos en el tema, señalan que las formas más comunes de Acoso Laboral es el aislamiento de la víctima del resto de su entorno laboral. Se les asignan tareas inútiles, lo exponen a trabajos de alto riesgo o demasiado exigentes, cambian frecuentemente sus tareas y responsabilidades, ridiculizarlo por alguna razón o criticar su trabajo y vida privada, de modo que la persona se desmotive al desperdiciar su potencial profesional, denigrándolo repetitivamente hasta que el hostigamiento es extremo y es apartado de su trabajo como de los demás trabajadores.

En base a estudios realizados en Chile, se deben cumplir al menos 3 situaciones para que se denomine Acoso laboral:

1. La acción de hostigamiento o acoso debe ser sistemática y persistente;
2. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados; y
3. La existencia de diferencias de poder: formal (de un superior o jefatura) o informal (entre colegas o subordinados).

En base a estas situaciones los daños psicológicos más comunes son patologías o síntomas como la depresión, ansiedad, ataques de pánico, irritabilidad y disminución de la autoestima. En relación a los daños físicos, se presentan sintomatologías por estar bajo presión extrema, como colon irritable, inapetencia, alteración del sueño, disminución del deseo sexual, entre muchos otros.

La percepción laboral de la mayoría de chilenos según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, 2002) es que no se sienten respetados por sus jefes o compañeros de equipo. En el año 2005

se realizó otra encuesta por el CERC, revelando que el 9,4% de los hombres y el 7,6% de las mujeres han sido víctimas de maltrato laboral, ya sea físico, psíquico o acoso sexual.

En base al concepto y contexto que abarca el Acoso Laboral en Chile en trabajadores adultos, ya sea hombre o mujer, se puede plantear que las personas que han vivenciado este fenómeno, aun si lo han aceptado, pueden quedar con cicatrices de esa vivencia lo que podría generar una disminución de sostén en el mundo, que es lo que provee de Confianza a Ser-en el mundo. Esta angustia probablemente, no la podrán olvidar, por tanto se puede decir que quedan cicatrices de esas Heridas. “Heridas, conmociones, abismos que nos dejan consternados, son también aspectos de la realidad humana. Esta Realidad puede golpearnos de modo imprevisto (Ej.: un accidente, una desgracia, una catástrofe natural, el suicidio, etc). Habitualmente no pensamos en esas posibilidades, por lo que cuando nos ocurren, no estamos preparados para encararlas, entonces a menudo se hace presente la pregunta por El Sentido” (Längle A. 2009). Si las heridas son parte de nuestra vida y son impredecibles, causan en las personas angustia de mayor o menor grado, fenómeno que estaría fuera del ámbito del fluir natural de la realidad; basándose en lo que Längle planteó, entonces ¿Cómo está relacionado con la vivencia de Angustia por acoso laboral?.

“El trauma, la herida del alma, es una forma de sufrimiento. El sufrir se enfrenta a la vida, inhibe, carga, delimita la vida. No deseamos el sufrimiento, intentamos eludirlo y evitarlo con razón” (Längle, 2009, p.23). El tema del Trauma está estrechamente ligado a la estructura existencial, por tanto nos volvemos conscientes de lo que es la comprensión clásica de la existencia, la relevancia del Dasein (ser y estar en el Mundo) en nuestra vida. En la búsqueda de la comprensión del acoso laboral como vivencia de angustia, se debe tener términos claves para su entendimiento, tales como sufrimiento, ansiedad, angustia y, en qué contexto influye en la vivencia de la persona. La pregunta por el sentido de nuestras vivencias, muchas veces lleva consigo una carga de ansiedad para la psiquis de una persona, más si lo contextualizamos después del fenómeno del acoso laboral, puesto que no todas las personas que vivencian este fenómeno en el trabajo logran confrontarlo de manera que puedan realizar un duelo. En todo el ciclo de la vida hay tragedia según Frankl. Afirmando el planteamiento de Frankl, Längle nos plantea que nunca estamos preparados para las catástrofes, pero en ambos casos las personas sienten angustia. “La Angustia es la amenaza física o psíquica que pone al ser humano, como ser personal-existencial, frente a su posible destrucción o la pérdida de sostén y de estructuras ordenadas que, de acuerdo a la 1ª motivación fundamental, le dan el suelo para el despliegue de su poder ser” (Längle 1992, 2002), por tanto acoso-vivencia-Angustia están estrechamente vinculados en el fenómeno del Acoso Laboral.

En la sociedad actual, nos podemos dar cuenta solo observando a las masas, que tienen un sostén en el mundo, un espacio que les es propio y, protección. Sin embargo aun si las personas pueden ser en su existencia, ya no hay un gustar en lo que hacen día a día, no les dan un valor propio a su persona, como tampoco la Otredad se la da, lo que da como consecuencia una falta en el gustar vivir, en la relación con la vida, están en permanente recepción de lo que viene de afuera. Aun en el ámbito laboral, que es donde influye la experticia y el conocimiento del trabajo, si la persona no está en contacto con la vida, los afectos y sentimientos, entonces “ser acá no es suficiente para la existencia; no es suficiente estar aquí sino que cuenta la calidad del ser en el mundo y la calidad de la vida la captamos con el afecto, con los sentimientos” (Längle, 2000, p.9). Lo fundamental que se necesita en el ámbito laboral en el fenómeno del acoso laboral, es tener confianza en uno mismo, estar seguro que tienes un sostén donde mantenerte, un espacio para mostrar tus capacidades, protección para sentirte seguro y, el gusto por lo que se hace cada día en el trabajo, mostrando el valor propio de su persona, como trabajador y profesional.

A. Längle dice que nunca se está preparado para lo inesperado, sea algo de la naturaleza o con otros. En esta investigación del acoso laboral, se plantean dos supuestos importantes. Primero es que el trabajador no está esperando vivenciar un acoso laboral, ya sea por parte de superiores o trabajadores del mismo grado. Segundo el trabajador en el ambiente en el cual trabaja puede suponer sufrir un acoso laboral, por el ambiente laboral y como son sus trabajadores, al ser distinto en su trabajo que los demás. Además de lo básico que se debería tener para poder afrontar un acoso laboral, aun en estado de angustia; no se puede olvidar que no todas las personas tienen la suficiente fortaleza para resistir tal vivencia, por lo que sería lógico si manifestara reacciones psicodinámicas o reacciones de coping. Las reacciones psicodinámicas son manifestaciones tanto corporales, como conductuales que se activan frente algún peligro para el ser humano, no es algo que se active a voluntad sino es en palabras simplificadas un mecanismo de defensa para el ser humano frente a una amenaza vital.

Siguiendo esta contextualización de las reacciones psicodinámicas, hay que decir que cada motivación fundamental de la existencia, está conformada por condiciones que deben estar en óptimas condiciones y, las respectivas reacciones psicodinámicas de cada una, manifestada solo en condiciones empobrecidas. Por tanto en la investigación se indagará en el acoso laboral a un trabajador o profesional, como una vivencia de angustia, sostenida por los antecedentes antes explicados.

5. Problematización

La vivencia de acoso laboral es un problema a nivel nacional en los trabajadores chilenos, puesto que basados en investigaciones realizadas por un profesional mexicano (Pando, 2007) estamos en el segundo puesto en Latinoamérica con mayor acoso laboral en los profesionales activos. Esto ya es una base para plantear que la eficiencia de los profesionales decae día a día, sin tener ayuda profesional de psicología y psiquiatría a su disposición.

En base a los antecedentes parte de las vivencias de angustia en el trabajo son a causa del Acoso laboral, puesto que existe una marcada jerarquía en cómo tratan a las personas ya sean profesionales, administrativos, técnicos o auxiliares, sacado a la luz en la investigación de Pando. En base a lo expuesto se puede plantear que las Buenas Prácticas Laborales solo están como una ley de papel, que no se cumple, pero tampoco se revela las consecuencias a la falta de ética y moral producido por la vivencia de acoso laboral, dando como resultado trabajadores con una falta de sostén, confianza, gusto por la vida y por su propia profesión y lugar de trabajo, vulnerables emocional, psíquica y físicamente, terminando algunos profesionales con patologías asociadas a la 1° y 2° Motivación fundamental de la existencia, propuestas por Längle.

Desde la mirada del Análisis Existencial (AE) una visión emergente del estudio de acoso laboral, se tendrá una investigación más holística, sin minimizar el mérito de otros enfoques que dieron nacimiento al estudio del acoso laboral, como el enfoque organizacional. Desde un estudio de caso único, se enfocará en dar escucha a la vivencia de angustia, llegando a una comprensión a través del relato del entrevistado y tener una clara visión y comprensión del tema para poder llegar a una reflexión propia del acoso laboral como vivencia. Con la premisa de estas referencias, problematizaré cómo conocer y comprender la vivencia de angustia en la víctima de acoso laboral.

6. Pregunta de Investigación

¿Cómo vivencia la angustia el trabajador víctima de acoso laboral?

7. Objetivo General

Conocer y comprender la vivencia de angustia en el trabajador víctima de acoso laboral.

7.1 Objetivos Específicos

- Describir la Angustia que vivencia la Persona al ser víctima de Acoso Laboral.
- Conocer los cambios en la relación con los otros y el propio valor en relación con la vida después de la vivencia de angustia del acoso laboral.
- Describir la vivencia de Duelo ante la pérdida del valor como trabajador.

8. Relevancia de la investigación

Abordar el estudio sobre acoso laboral, implica no solo establecer el tema desde una perspectiva psicológica, sino además social, ya que en la actualidad, debido al creciente aumento del acoso en el ámbito del trabajo, la expectativa de vida en nuestra sociedad como trabajador motivado y satisfecho con su empleo y el trato en su entorno laboral ha ido en declive durante los últimos años, basados en investigaciones en Chile. La sociedad occidental ha ido excluyendo a todo aquel que no resulta productivo para sus fines, creciendo el individualismo tanto en lo personal como en la vida laboral, en la cual por lo general se trabaja en equipo e idealmente se espera cooperación y apoyo entre los trabajadores que tienen una meta común en su trabajo. Sin embargo los ideales laborales y buenas prácticas dentro de este entorno no tienen mayor importancia para las actividades que implican el día a día, importando más los objetivos personales que los grupales, aun si se tiene que pisotear a un otro, lo cual es experimentado por el sujeto acosado en este caso como una muerte social dentro del trabajo.

Desde el AE se espera dar una contribución en el conocimiento del estudio de acoso laboral, como una vivencia que cambia al profesional afectado por acoso laboral. La relevancia sería en orden fenomenológica, dado que no existen estudios enfocados específicamente en acoso laboral como una vivencia de angustia, lo cual es de gran importancia para investigaciones futuras y el mejoramiento de medidas anti-acoso laboral. Desde este punto de vista el

entrevistado será clave para el aporte que se quiere dar no solo como enfoque sino como investigación. La relevancia se enfocará en la vivencia, la angustia y la relación con la vida y los factores que conlleva cada uno, dando una base fenomenológica del AE para una claridad en la comprensión de la investigación. Desde lo práctico, esta posibilidad de conocer más de cerca la experiencia del individuo, en este caso una mujer, que vivenció acoso laboral grave, facilitaría eventualmente desde la investigación, acercar al profesional hacia una mejor comprensión de las angustias que se movilizan por casos de acoso laboral como vivencia en relación con el mundo.

9. Marco Teórico

Desde un inicio de los tiempos, la naturaleza humana lleva consigo un instinto de supervivencia y conservación ante los miedos del mundo real. El ser humano se ha visto siempre parado frente a lo desconocido, a la ansiedad de lo inevitable y a la mortalidad. Integrándolo al tema de investigación, el instinto de supervivencia no es suficiente en el trabajador, para poder sostenerse ante el constante acoso laboral, lo cual se hace evidente ante el estado de angustia en que queda el profesional. Desde la mirada del AE se enfocará en la vivencia de angustia por acoso laboral, tomando como base la fenomenología de este enfoque, la 1° y 2° motivación fundamental de la existencia y la comprensión.

9.1 El Análisis Existencial (AE)

El Análisis Existencial desarrollado por el Dr. Alfried Längle , se define como “... una psicoterapia fenomenológico-personal, cuyo objetivo es ayudar a la persona a alcanzar un vivir libre (mental y emocional), tomas de posición auténticas y un trato responsable consigo mismo y con su mundo” (Längle 2007, p.9).

“El AE, más que un enfoque terapéutico, es una forma de vida, cuyas bases son existenciales. ¿Qué quiere decir esto? Fundamentalmente que yo no soy un ser cuya existencia transcurre en forma independiente de mi entorno, del mundo que me rodea.....básicamente pues las decisiones y elecciones que estamos tomando, no solo las debemos tomar en Libertad, sino también y absolutamente enlazadas con la Responsabilidad.” (Croquevielle, 2013, p.18). En base a la cita anterior se puede concluir que en torno a la responsabilidad y la concientización de la libertad está el fundamento de la existencia humana. Siendo capaces de reconocer nuestra existencia,

capacidades, sentimientos y emociones y por último los derechos, a fin de que las decisiones que tomemos las llevemos a cabo desde nuestra libertad.

“Lo que pretende el Análisis Existencial (AE) es que el individuo viva aprobando la vida, que pueda decirse a sí mismo: ¡sí, yo estoy aquí! Así comienza una vida propiamente vivida con este sí en el que lo más importante es la decisión, la toma de posición”(Längle, 2000).

9.2 Las cuatro Motivaciones Fundamentales (4MF) de la Existencia

Las 4MF fueron presentadas en 1990 por Alfred Längle y publicadas en 1999, hoy decisivas para el trabajo terapéutico AE, son los pilares de una existencia plena y completa del Ser Humano. Cada una con sus propias condiciones para hacerlas posibles en la existencia de la persona y, con reacciones psicodinámicas manifestadas de diferentes formas, basado en la motivación. Las reacciones psicodinámicas se tratan de mecanismos de defensa frente a amenazas que el ser humano percibe como dañinas para su persona, que no son a nivel espiritual sino a nivel psicodinámico. La conducta del ser humano viene a quedar determinada cada vez más por ‘reacciones’ (psíquicas) y ‘reflejos’ (somáticos), que ‘reemplazan’ el obrar libre y responsable. En la siguiente tabla se resumen las cuatro motivaciones fundamentales:

Motivaciones Fundamentales		
1 MF: El Ser	¿Yo soy?----- ¿Pero puedo ser?	<i>“la primera respuesta es un Sí al Ser en el mundo”.</i>
2 MF: La relación con la vida	Yo vivo----- ¿Pero me gusta vivir?	<i>“la segunda respuesta es un Sí a la Vida, al hecho de vivir”</i>
3 MF: El ser si mismo (la persona)	Yo soy Yo----- ¿Pero me permito ser yo mismo?	<i>“la tercera respuesta es un Sí a Mí mismo como persona”</i>
4 MF: El sentido	Yo estoy aquí----- ¿Pero para qué es bueno?	<i>“la cuarta respuesta es un Sí al llegar a ser y al Sentido”</i>

Estos cuatro pilares con sus respectivas condiciones para poder existir sanamente, son los que le dan sentido a nuestra existencia y nos validan en el mundo, nos sostienen. Al contrario cuando

una de estos pilares se ve empobrecido, uno por uno van teniendo grietas y la persona se enferma, ya sea por factores internos (de la persona misma) o factores externos que causen esta carencia, pasando a lo patológico.

Para facilitar la comprensión basado en los objetivos específicos de la investigación, se enfocará en la 1° y 2° Motivación Fundamental de la Existencia. Se explicaran en detalle las condiciones necesarias para desarrollarlas y las reacciones psicodinámicas.

9.3 Primera Motivación Fundamental: “*El Ser*”

Para poder comprender tenemos que iniciar desde lo más básico que es, qué yo soy. Yo existo, yo estoy en el mundo. Es un hecho innegable, pero a la vez confuso, se dan preguntas como: ¿De dónde vengo?, ¿A dónde voy? Ciertamente la mayoría de las Personas puede no saberlo o no haberlo reflexionado ni cuestionado. Frente a la siguiente pregunta: Yo soy, pero... ¿puedo ser?, más que desde la perspectiva ontológica, se refiere como algo que nos compete a todo ser humano. El ser humano en tanto arrojado al mundo es sostenido por éste, de modo tal que el mundo en el cual es, aparece como apoyo físico, personal y espiritual, se genera entonces un encuentro entre el ser y el mundo referido a lo real, lo concreto.

Para poder ser, la Persona necesita cumplir una serie de condiciones del mundo, pues el mundo en el cual vive el ser humano tiene sus propias leyes (leyes físicas, químicas, sociales, económicas, etc.). Por tanto para poder permanecer y mantener mi existencia se deben percibir estas leyes, vivenciando las condiciones que vienen del mundo, utilizando la cognición, la percepción, el conocimiento, el pensamiento lógico y el desarrollo de la propia inteligencia, en conjunto a la adaptación de las leyes del mundo. De acuerdo con Croquevielle (2010), “En definitiva, todo lo que se percibe de sí y de lo que lo rodea. Se trata de un permanente diálogo entre lo que percibo del propio mundo interno y externo” (Croquevielle 2010, p.8).

Las condiciones necesarias para Poder Ser, son: protección, que se refiere al ser aceptado, el espacio alude al cuerpo, y el sostén a la confianza que el ser humano tiene para poder ser en el mundo sin ningún miedo.

La protección ampara y acepta a otro, según Längle (2000), “Esto tiene el valor de un cobijo para mi existencia y es la protección más fuerte que podemos vivenciar” (p.7). El espacio, está referido a lo físico y psíquico, por una parte aborda el cuerpo como un espacio vital y espacio

real como un lugar en el cual el ser humano se siente seguro de estar. En cuanto al sostén, el cuerpo, dado que está sosteniendo, toma un rol principal. De acuerdo con Längle (2000), luego de la experiencia de sostén resulta la confianza. Esto implica poder tener la confianza necesaria, para que el mundo me sostenga en el vivir. Considerando también la autoconfianza, que refiere la seguridad de sí mismo dado por una estructura firme que da cuenta de un poder propio. De aquí nace la Confianza Fundamental, que se refiere a una estructura profunda del ser. La confianza de que el ser está sostenido lleva a una confianza trascendental, porque aquello en lo que se confía, trasciende toda comprensión y conocimiento. Se define como un acto consumado, generalmente inconsciente, de soltarse a sí mismo en el sostén respectivo, se muestra el Fundamento del Ser, lo último que me da apoyo.

Las reacciones psicodinámicas son en este caso: la huida, el ataque, la agresión, la posición de muerto.

La primera reacción que manifiesta la persona al percibir la amenaza de angustia, es la huida, que se trata de evitar lo que está haciendo sentir angustiado a la persona. La segunda reacción es el ataque, la persona reacciona con la lucha contra la amenaza percibida, ante el sentimiento de no poder ser más. Si la segunda reacción no es suficiente, pasa a la tercera, una forma especial de agresión, el odio. La finalidad del odio es la aniquilación del enemigo, lo que la persona siente es una amenaza total que lo lleva a sentir que no hay alternativa: o tú o yo. Este sentimiento es básico en el ser humano, como una protección al no ser. Por último la cuarta reacción se basa en la parálisis, el reflejo de posición de muerto, tal como los animales, en esta reacción para el sujeto es mejor quedarse quieto que reaccionar activamente.

9.4 Segunda Motivación Fundamental: “*La relación con la vida*”

En la segunda motivación, no es suficiente con ser y estar en el mundo, aquí la Persona agrega la calidad de vida, y la calidad de ser en el mundo, es decir los sentimientos. Hoy en día los pacientes más que quejarse por lo que tienen, la queja y demanda va dirigida a como vivencian su relación día a día con lo que tienen, si lo disfrutan o no, percibiendo si tienen alegría por el hecho de vivir, “No se sienten amenazados en su ser, se sienten aceptados pero les falta la alegría, el gusto de vivir. En estos casos lo que falta es uno de los pilares fundamentales de la existencia, porque nuestro ser ahí no es estar simplemente, sino que somos seres vivientes, no sólo estamos sino que también vivimos, estamos en permanente recepción de lo que viene de afuera”(Längle, 2000). Esto se refiere a que nuestra existencia en este mundo no solo está

conformada por ser aceptados, tener un lugar en el mundo etc, sino que los sentimientos y la relación que tenemos como seres humanos ser y estar tienen que tener la cualidad de la satisfacción y el Valor Propio.

El Gustar vivir. Cuando se ha resuelto el poder ser, entonces se vive, es decir, se puede ser en relación con la vida; con lo otro, de la cual surgen los sentimientos. Los sentimientos dan la posibilidad que la Persona tenga una reflexión con el mundo, en la cual surge esta relación, un movimiento interno que nos toca. Según Croquevielle, esta dimensión “se refiere a la más profunda conexión con la vida. A las relaciones y a los sentimientos. Ya no trata de estructura, como en la 1ª MF sino que de vínculos, de cercanía” (2010, p.9). Se trata de un diálogo con el sentir.

En esta relación los sentimientos son percibidos de forma subjetiva y personal; desde lo cual surge la pregunta fundamental de la vida del gusto por vivir, concretamente, yo vivo, pero... ¿me gusta vivir? El gusto por la vida, es una de las estructuras fundamentales para la existencia; desarrollándose en la medida que se tenga las condiciones necesarias para mantener un acercamiento, una conexión con la vida. Estas condiciones necesarias son: la cercanía, el tiempo y la relación.

En la cercanía se produce un contacto con la vida misma, que al tocarnos, nos mueve internamente, produciendo la base de los sentimientos. El tiempo en esta motivación se relaciona con la necesidad de otorgarlo a aquello que es valioso para vivir, no solo objetos, o individuos, todo lo importante para el individuo, permitiéndonos estar con la vida que nos fue dada. La relación se sostiene en la energía interna para dedicarme a algo; esta voluntad (energía interna) se basa en el sentimiento que ese algo me provoca, se da en el contacto con lo otro. Según “Una relación es un fenómeno de cercanía, de tocarse, de sentimientos, de dedicación. Todo lo que está en contacto con nosotros produce un sentimiento, es vivenciado por nosotros” (Länge, 2000, p.12).

Generalmente las personas se mantienen cerca de lo que les es agradable y lejos de lo que no les gusta o les desagrada, sin embargo reflexionando en base a esto, no es una solución, sino solo una reacción psicodinámica para nuestra propia protección, resonando en nuestra mente la pregunta ¿Nos gusta vivir?, pidiendo un posicionamiento, una respuesta. Al realizar actividades con agrado y gusto, fortalecemos nuestra relación con la vida, al contrario si hacemos cosas que

no son de nuestro agrado, nuestra relación con la vida carece de algo, se empobrece. Aquí es donde aparecen las reacciones Psicodinámicas en el ser humano, las cuales son: retirarse, activismo, furia (roja-blanca). La primera reacción se basa en esconderse dentro de uno mismo, esto es recurrente en las patologías depresivas. Si la primera reacción no basta se pasa a la segunda reacción que trata de esforzarse al intenta rendir en cualquier actividad para tapar lo que le disgusta, para sentirse bien. La tercera reacción se centra en la agresión del tipo de la rabia. Su objetivo no es la destrucción del otro, dado que la rabia se juega en el nivel del vivir, no del ser. Además la rabia tiene expresión como el rostro poniéndose rojo, manifestando la vida, esta reacción intenta despertar la vida en el otro. La última reacción se basa en el reflejo de la resignación o del agotamiento. No significa que ya no le importe, sino que ya no tiene fuerzas para oponerse.

“En la medida que soportamos este sentimiento del sentir, tarde o temprano llega el duelo. ¿Qué es el duelo? Es la percepción de que algo que era bueno se perdió, es sentir la pérdida de un valor que puede ser la salud, una relación (un amigo perdido), el tiempo perdido lamentablemente. Siempre lo que percibimos es que hemos perdido la vida, se nos ha ido la vida de las manos y para aceptar esto se necesita coraje.” (Länge, 2000, p.10). En el proceso de Duelo se pasan por diferentes fases para poder encontrarse nuevamente con lo perdido, en un plano espiritual, no físico y así vivir nuevamente. Lo primero es pasar el shock o negación de lo perdido, para poder llorar por ello, lo cual nos abre la puerta a poder contactarnos con nosotros mismos y sentir pena por uno (autocompasión), al poder pasar esta fase la persona inicia un nuevo contacto con la vida, en base a la relación con los demás y el reencuentro con lo perdido.

Al tener en cuenta las condiciones que el mundo otorga a través de las personas y, las consecuencias al poder estar empobrecidas o con carencia, el individuo debe ser más consciente de su Valor como persona, no un Valor de utilidad como puede ser un objeto (lápiz, pegamento, carpeta etc), al tener las condiciones en un buen estado, se da en el individuo el Valor Propio. Las experiencias vividas cada día, ya sean tristes, felices, amargas o enriquecedoras en algún sentido, hay que valorarlas todas, puesto que cada una tiene un sentimiento en ella, dándole valor a la vida, tocando el Valor Fundamental, siendo un punto de referencia para todo aquello que nos es valioso y que seamos conscientes que como personas tenemos también nuestro propio valor.

9.5 Concepto de Angustia

Desde el enfoque AE “La angustia se refiere siempre a algo futuro, por venir, de algún modo inminente, que todavía no ha llegado del todo. En toda forma de angustia se siente que todavía hay posibilidades abiertas, las que son vivenciadas como una inseguridad y que representan una amenaza. La persona puede vivir la angustia a dos niveles: en la conmoción inmediata de las estructuras dadoras de sostén y en la actitud frente a la angustia, o sea, la angustia genera una actitud - de angustia de la angustia”. En el AE existen dos tipos de Angustia, la primera es la Angustia de Expectativa: “la esencia de esta angustia es su espera recelosa de lo amenazante y el cuidado de evitarlo. Por lo tanto, si a uno le ocurre algo embarazoso, vergonzoso, que lo deja desvalido, y lo siente como un ataque al propio ser, se encuentra ante algo del mundo que vivencia como abismante. De esto resulta un susto y una inseguridad, que uno se siente incapaz de enfrentar, y por lo que pierde el sostén en sí mismo, el sostén interno (Langle S., 2005)”, por tanto la persona tiene el pensamiento de no poder soportar esta angustia (ej: Miedo al Miedo). La segunda Angustia descrita por este enfoque, es la Angustia Fundamental, “surge de la conmoción de lo firmemente estructurado, que nos abre el espacio y nos da el sostén, para poder existir...la Angustia Fundamental se origina entonces en el siempre abierto ámbito entre fiabilidad” (Länge S., 2005), un ejemplo claro de este tipo de angustia sería “si te pica una araña de rincón, las cuales son venenosas y matan”. La Angustia de Expectativa se origina de la Angustia Fundamental, puesto que la última es un peligro concreto y la de Expectativa es un peligro especulativo, que no siempre se cumple. Entonces basado en todas las definiciones y teorías descritas, se podría decir que el Acoso Laboral inicia con una Angustia Fundamental, dejando una huella de miedo en la víctima, la cual se predispone a manifestar Angustia de Expectativa.

La angustia como tal está enraizada en la acción de acosar, tanto para quien es el victimario como para quien vivencia el Acoso (Psicológico, Físico, Sexual etc.)

9.6 Concepto de Acoso Laboral

De acuerdo al concepto, acosar es una conducta de hostigamiento permanente, ya sea de un animal a otro, o en el caso de los seres humanos, de una persona a otra. El acoso tiene distintas subdivisiones; escolar, sexual, y por último acoso laboral, en el cual se basa la investigación.

Uno de los más reconocidos en la investigación del Acoso Laboral es Heinz Leymann, psicólogo, que estudió las conductas de acoso en el entorno laboral, al darse cuenta que en las Instituciones Educativas ocurría este fenómeno, ahora denominado Bulling. El fenómeno de

Acoso Laboral fue investigado en la época de los 80 por Leymann, quien publicó “un pequeño artículo científico escrito en el otoño de 1983 y publicado al principio de 1984 por el Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo (Leymann & Gustavsson, 1984). Este artículo comienza con la descripción de un caso, seguido por algunas notas históricas. Una definición de este problema laboral, su etiología y epidemiología. Le seguirá una sección dedicada tanto a las consecuencias como a las causas de esta destructiva conducta (in)comunicativa. Después se encontrará una discusión de diferentes medidas requeridas durante el proceloso curso del proceso. El artículo termina con algunas referencias a la investigación en curso en otras partes del mundo.” (Leymann, 1996, p.2). El término Mobbing fue adoptado por Leymann en base a investigaciones previas de Konrad Lorenz, el cual utilizó este término para referirse a un grupo de animales pequeños gregarios, que estaban acosando a un animal solitario mayor (Lorenz, 1991), esto llamó la atención de un médico sueco que investigaba la conducta fuera del aula de un grupo de niños, de una pandilla que hostigaba a un único niño (Heinemann, 1972). Así la investigación de este fenómeno fue desarrollado por 20 años, hasta llegar a Leymann. Deliberadamente no utilizó el término Bulling (usado por australianos), dado que la característica principal del Bulling es el daño físico y destructivo hacia la víctima, en cambio el Acoso Laboral se realiza de un modo muy sofisticado, cuidadoso, no dejando pruebas del acoso realizado, es decir no realizan daños físicos, sino psicológicos, lo que multiplica el efecto estigmatizador.

Según Iñaki Piñuel, un psicólogo especialista en Acoso Laboral, asegura que este fenómeno afecta de manera significativa a los trabajadores, tanto en la parte emocional como en su integridad física. El término Mobbing es “el acoso, hostigamiento y humillación psicológica a nivel laboral intencional y de forma recurrente” (Iñaki Piñuel y Zabala, 2015). Este hostigamiento y humillación que habla Piñuel trae consecuencias físicas y psicológicas, como dolores de cabeza, colon irritable, mal dormir, irritabilidad y bajo rendimiento laboral acompañado de baja autoestima. Según los planteamientos de Piñuel, el fenómeno del Acoso laboral, llega a tal extremo que las víctimas somatizan las emociones de dolor, tristeza, frustración, al ser hostigados y aislados de sus trabajos. En conclusión lo que busca el victimario es exponer frecuentemente de forma humillante a la víctima en situaciones laborales, de forma que se quede aislado, rompiendo su estabilidad y explotar su psique de una manera perversa.

9.7 Perspectiva Chilena del fenómeno de Acoso Laboral

Desde la perspectiva de los autores expuestos, el Acoso laboral, es un fenómeno que se puede dar tanto horizontal, como verticalmente, sin dejar pruebas físicas de la agresión psicológica, pero con grandes consecuencias en las víctimas.

En Chile, se realizó un estudio sobre Acoso Laboral por un grupo de académicos nacionales y extranjeros, encabezado por el investigador mexicano Manuel Pando (director del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, de la Universidad de Guadalajara, y presidente de la Junta Directiva del Instituto Internacional de Investigación Social, Ambiental y de Salud Ocupacional). Este estudio reveló que Chile está en el segundo lugar en Latinoamérica en el fenómeno de acoso laboral, puesto que un 80% de los trabajadores activos, tanto hombres como mujeres, admiten haber sufrido Acoso Laboral. “Lo que buscamos, tanto en Chile como en otros países, es contribuir a la formulación de programas de prevención de riesgos de la salud mental a fin de reducir sus consecuencias en los trabajadores y las organizaciones” (Pando, 2013-2014). El acoso laboral ha existido y existe en Chile desde tiempos remotos, sin embargo, es difícil su resolución por el contexto en que justamente se manifiesta. Son muchos los trabajadores chilenos que han sido víctimas y sufrido este fenómeno de psicoterror. Cualquiera sea la fórmula que decida utilizar el acosador, o los fines que persiga, según Leymann, “el mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de manera aislada, podrían parecer anodinas o sin importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos con el fin de destruir las redes de comunicación o reputación de la víctima o víctimas y de perturbar el ejercicio de sus labores hasta que finalmente acaben por abandonar el lugar de trabajo” (Mazzo, R. 2009) . En base a las teorías y estudios expuestos, tanto por extranjeros como chilenos el Acoso Laboral lleva consigo sufrimiento para quien lo vivencia como Angustia.

10. Marco Metodológico

Esta investigación se realizó utilizando la metodología cualitativa, la cual se centra en indagar por medio de observaciones de acontecimientos sociales, culturales, laborales, familiares, etc, la descripción de lo visto y percibido a través de entrevistas, grabaciones, videos, cuestionarios. En la cual se pone énfasis en la cualidad y no la cantidad en el objetivo general de la investigación. En base a lo explicado esta investigación se basará

únicamente en conocer las posturas, criterios, opiniones y experiencias de un único trabajador del Instituto de Salud Pública con respecto a la Angustia causada por Acoso Laboral.

10.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación se basa principalmente en comprender y abarcar todos los pasos que tiene un estudio, realizando un esquema de trabajo, estableciendo un diseño de campo al no haber variables, e ir directamente a la fuente primaria de exploración. Esta investigación se realizó en base al estudio de caso único. Los estudios de casos son la herramienta más competentes para observar y recabar información de un fenómeno contemporáneo insertado en un contexto social determinado. El estudio de casos permite investigar a partir de una unidad única de análisis, en un tiempo y espacio determinado, centrándose más bien, en el interés que despierta el caso en sí mismo. El estudio de caso facilita el análisis y la comprensión de un fenómeno particular” (Yin. 2003).

10.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es no experimental, ya que no representa un universo. “La investigación no experimental se refiere a que se realiza sin manipular deliberadamente variables...lo que hacemos es observar el fenómeno tal y como se da en un contexto natural” (Hernández. et al. 2003) En la investigación no experimental no es posible que el investigador manipule deliberadamente las variables, dado que se presenta en un contexto natural sin intervenciones y que no ha sido construido con anterioridad a la investigación. En la investigación cualitativa, los participantes llegan con sus características distintivas intactas. No se construye ninguna situación, sino que se observan las ya existentes; las variables ya han ocurrido, y no es posible manipularlas. (Kerlinger, 2001).

10.3 Descripción del Participante y criterio de selección

La muestra es intencionada puesto que el caso fue elegido por la conveniente accesibilidad y proximidad del sujeto al investigador. Valles (1996) afirma que una de las decisiones muestrales y los criterios de selección que hay que considerar, son la de contextos relevantes al problema de investigación, a partir de los cuales se procederá a seleccionar los casos individuales.

10.4 Técnica de recolección de información

Utilizando la entrevista, que se centra en indagar y abordar información sobre un problema determinado, con la persona o el grupo. Cada entrevista se realizó basándose en tres elementos básicos: las personas, la situación y las reglas (de etiqueta, relacionales, etc). Se realizara una entrevista en Profundidad, la cual indaga o investiga los sentimientos, emociones y afectos de las personas frente a un suceso o vivencia, como también su motivación y comportamientos. El tipo de estructura será semi-estructurada, definida como un guión, con libre disposición de parte del entrevistador, en relación al modo de abordar los temas centrales y las preguntas a realizar. Para la obtención de información, pidiendo al entrevistado aclarar cuando algo ha quedado difuso, estableciendo un estilo propio del investigador. Las preguntas de la entrevista fueron abiertas en su mayoría, para poder sacar la mayor cantidad y calidad de información del entrevistado, sin limitarlo a una respuesta predefinida. Sin embargo también fueron necesarias las preguntas cerradas para información concreta y focalizada. El instrumento de obtención de datos fue a través de grabación (grabadora) de la entrevista, con plena autorización del entrevistado. La grabadora fue el instrumento idóneo para este caso, puesto que se pudo percibir a través de la escucha, el tono de voz, el modo en que se expresó, las pausas, los lapsos etc.

10.5 Técnica de Análisis de la Información

Se trabajó en un análisis de contenido acorde con la información recopilada en la entrevista de caso a profundidad. “El análisis de contenido es tratado como una “técnica” aplicable a la reelaboración y reducción de datos, que se beneficia del enfoque emergente propio de la investigación cualitativa -en especial del modelo metodológico de Glaser y Strauss” (1999), puesto que es una interacción directa con el foco de investigación. Algunas de los objetivos centrales fueron poder extraer el contenido manifiesto como el contenido latente de los datos analizados, agrupar el material para darle un sentido a los datos obtenidos, integrar los datos a interpretaciones de mayor nivel que permitió establecer reflexiones de los datos analizados. Por último la técnica de análisis de información genero datos válidos y confiables, comprensibles intersubjetivamente. “La forma de interpretar la información desde el análisis de contenido es desde la inferencia del contenido manifiesto de este, profundizando lo comunicado verbalmente e integrando también, el contenido latente de un discurso. Para el análisis se construyen categorías de modo de desglosar la información en unidades de sentido que permitan al investigador interpretar y observar simbolismos implicados en el discurso y que permitan al investigador conocer o visualizar la construcción de realidad del tema a explorar.” (Cáceres. 2003)

10.6 Plan de Análisis de la Información

Guión entrevista

La presente Investigación busca indagar en el fenómeno del acoso en el ámbito Laboral y a su vez cómo vivencia la víctima la angustia producida por este fenómeno. En los siguientes objetivos planteados en la investigación darán pie para dar con los tópicos principales, que ayudaran tanto a la investigación como a la estructuración del guión de la pre-entrevista.

Objetivo general: Conocer y comprender la vivencia de angustia en trabajador víctima de acoso laboral

Objetivo específico:

- Describir la Angustia que vivencia la Persona al ser víctima de Acoso Laboral.

Tópico

Vivencia de Angustia: Vivencia y percepción del ser en su entorno laboral

Sostén > Significación y sostén en torno al acoso en el ámbito laboral

Protección y Espacio > Protección y espacio en torno al acoso en el ámbito laboral

Descripción del Tópico y sus categorías: En este tópico se describirá la angustia por acoso en las propias palabras del entrevistado como vivencia laboral. Existen cuatro sub-categorías que se basan específicamente en las condiciones para mantener la 1ºMF sana, de estas condiciones saldrán las preguntas para la primera entrevista como un eje histórico de la vivencia del entrevistado.

Vivencia y percepción del ser en su entorno laboral: la sub categoría indaga en como la entrevistada percibe el entorno laboral antes de la vivencia de acoso laboral, con la intención de trazar en primer lugar una biografía de la vivencia como tal de la entrevistada y, en segundo lugar dar a conocer partes de su vida que son factores importantes entre el antes y después del acoso laboral.

Significación y sostén en torno al acoso en el ámbito laboral: indaga como la entrevistada significa conceptos clave de la investigación, como acoso y angustia, buscando en primer lugar no conceptos

de bibliografía, sino la propia significación que una persona tiene de una palabra que puede tener millones de significados diferentes por cada persona. En segundo lugar se quiere describir como percibió la entrevistada el sostén, un pilar fundamental para Poder Ser en el mundo.

Protección y espacio en torno al acoso en el ámbito laboral: se quiere describir biográficamente la percepción de la entrevistada en el momento en que vivencio el acoso laboral, tanto en la protección que tenía como en el espacio que se desarrollaba.

Decepción y abandono en el entorno laboral: originalmente esta sub-categoría no estaba prevista para la investigación, ni sus objetivos, sin embargo a lo largo de la primera entrevista se dieron a conocer nuevos datos que dieron origen a la sub-categoría emergente “decepción y abandono en el entorno laboral”. Esta sub-categoría indaga la confianza perdida por el abandono de compañeros en el momento del suceso de Acoso.

- Conocer los cambios en la relación con los otros y el propio valor en relación con la vida después de la vivencia de angustia del acoso laboral.

Tópico

- Relación laboral post acoso: Relación > Dedicación como profesional y persona en el ámbito laboral.
Tiempo > El contacto con lo que fue y es valioso
Cercanía > Emociones y sentimientos vivenciados post acoso
Elaboración y proceso de duelo

Descripción del Tópico y sus categorías: En el segundo tópico se indaga en conocer el antes y el después en torno a la relación con los otros, que serían los compañeros de trabajo del entrevistado, como también como el entrevistado interpreta su vivencia de acoso y cómo le da un valor como vivencia de aprendizaje de vida, en base a esta experiencia. De este tópico se proyectan las 3 condiciones de la 2ºMF, para estructurar las preguntas para el segundo eje y entrevista, el eje relacional.

Dedicación como profesional y persona en el ámbito laboral: esta sub-categoría busca que la entrevistada logre manifestar cómo percibía su dedicación al trabajo, y cómo lo hace después del acoso vivenciado. Puesto que sabiendo que el dedicarnos a algo en concreto que nos agrada, que

disfrutamos y, que nos lo quiten, puede cambiar la percepción de la dedicación puesta en cada acción que realizamos en el entorno laboral.

El contacto con lo que fue y es valioso: aquí se intentará que la entrevistada pueda proyectar lo que para ella como persona es valioso, tanto en su vida laboral, como fuera de ella, siendo un factor importante a la hora de volver a relacionarse con lo que uno consideraba o considera valioso en relación a la vida.

Emociones y sentimientos vivenciados post acoso: se indagará lo más posible en cómo se siente la entrevistada con sus propios sentimientos y emociones respecto a su vivencia de acoso, como también al apoyo recibido, a las relaciones interpersonales que pueden estar empobrecidas o quizás inexistentes y por último a su relación con la vida misma.

Relaciones familiares como daño colateral: en esta sub-categoría emergente que salió a lo largo de la segunda entrevista, se indaga como vivenció la entrevistada el daño que ella percibió para su familia, en especial a sus hijos, con el objetivo principal de percibir cómo influye este daño colateral a la familia en sus sentimientos y emociones respecto a su vivencia de Acoso laboral.

Elaboración y proceso de duelo: relato de como desarrollo el proceso de duelo.

Eje histórico

Vivencia y percepción del ser en su entorno laboral

1. ¿Qué percepción tenía del área de salud pública antes de estudiar una carrera profesional?
2. ¿Cómo fue que escogió su carrera actual?
3. ¿En cuál universidad estudió?
4. ¿Tiene especializaciones dentro de su carrera, como pos títulos, diplomados, doctorados?
5. ¿Su lugar actual de trabajo fue el primero dentro del ejercicio de su carrera?
6. Si no lo es ¿Cuál fue?
7. ¿Cómo fue su vivencia laboral en su primer lugar de trabajo?

Significación y sostén en torno al acoso en el ámbito laboral

1. ¿Qué significación le da a la angustia?
2. ¿Qué significado tiene para usted el acoso y como lo resignifica en un entorno de trabajo?

3. ¿Me relata cómo vivencia un día laboral actualmente?
4. ¿Cómo vivenció el acoso laboral cuando inició?
5. ¿Percibió sostén u apoyo de alguno de sus compañeros de trabajo?
6. Si no lo percibió ¿Cómo transformó su visión de sus compañeros por su falta de sostén?

Protección y espacio en torno al acoso en el ámbito laboral

7. ¿Se sintió en un espacio de protección antes del inicio del acoso?
8. ¿Cómo percibió usted el cambio entre su espacio de protección dentro de su entorno laboral?
9. Como última pregunta de este eje histórico ¿Cómo vivenció su angustia de perder su status laboral de un momento a otro, tanto para usted como trabajadora y madre de familia?

Eje Relacional

Dedicación como profesional y persona en el ámbito laboral

1. ¿Qué significa para usted la dedicación?
2. ¿Cómo significaría la dedicación como profesional y persona?
3. ¿Se siente viva al dedicarse a algo que le agrada?
4. ¿Cómo sería en el ámbito profesional, existe esta vida?
5. ¿De todas las vivencias profesionales hasta ahora, podría relatar alguna que le haya causado mayor huella en su vida profesional?

El contacto con lo que fue y es valioso

1. En su vida como profesional de la salud, ¿Qué es lo que considera valioso para su persona?
2. Lo que considera valioso ahora, ¿Lo fue antes de la vivencia de acoso laboral?
3. ¿Cómo se siente en torno al contacto con sus antiguos compañeros laborales?
4. Como una reflexión, ¿Qué es lo que considera valioso en un día cotidiano de trabajo?

Emociones y sentimientos vivenciados post acoso

1. ¿Podría relatarme en la medida de lo posible, cómo vivenció las emociones y sentimientos ante el acoso laboral?
2. ¿Cómo percibía emocionalmente el ambiente cuando ocurrió este suceso?
3. ¿Ahora lo siente diferente?
4. Si lo siente diferente ¿Cómo vivencia con estas emociones día a día?
5. ¿Estas emociones tuvieron consecuencia en otro ámbito de su vida además de como una profesional?

Elaboración y proceso de duelo

1. Me relataría ¿Cómo fue su proceso de pérdida y cómo lo desarrolló para llegar a como está ahora, tanto emocional, como profesionalmente?

Estrategia de abordaje

Como primer paso para poder abordar una buena entrevista, se contactará con la entrevistada para elegir un lugar a su agrado y tener un ambiente relajado para que la entrevistada se pueda expresar. En segundo lugar se le explicará antes de la entrevista el tema de investigación, como los objetivos planteados y, una retroalimentación sobre cualquier duda antes de aplicar la entrevista. Se le dará conocimiento previo en base a la carta de consentimiento que la investigación es de uso académico y que tiene derecho a tener los resultados tanto de las entrevistas como de la investigación misma, además se pedirá consentimiento para poder grabar la totalidad de las entrevistas, enfatizando que se respetará los estándares de privacidad pertinente a una investigación académica.

Elegido el lugar de la entrevista, hora y día, se aplicará el guión previamente leído, siguiendo en todo momento el ritmo de la entrevistada, pausando si es necesario y, por último agradeciendo cada entrevista el que comparta su vivencia con fines académicos.

11. Análisis de Contenido

11.1 Análisis de contenido por sub-categorías

- Vivencia y percepción del ser en su entorno laboral

La percepción del mundo laboral antes del suceso de acoso de la entrevistada, es de una persona que le da valor al bien público, sin contar con una remuneración equivalente al trabajo realizado. Vivencia su trabajo en el ámbito de la salud con orgullo, percibiendo su entorno para ver donde es más necesitada y a la vez donde se sintiera más plena laboralmente.

- Significación y sostén en torno al acoso en el ámbito laboral

La significación que la entrevistada tiene de concepto como angustia, lo liga directamente a la intranquilidad de una persona, no a nivel físico, sino del ser, por otro lado el acoso que causa esta intranquilidad la significa como una acción que no tiene valores arraigados desde la crianza. Esto da a entender que la entrevistada tiene muy en alto lo que son los valores tales como el respeto, la solidaridad, la empatía en torno al ámbito laboral, acompañada por un fuerte sentido de justicia, moral y ética profesional. En el ámbito de sostén en el trabajo se puede interpretar que la entrevistada no percibió en ningún momento un sostén de la mayoría de sus compañeros de sección, es más los cataloga como personas cobardes que no hablan cuando es el momento, pero si lo hacen por detrás.

- Protección y espacio en torno al acoso en el ámbito laboral

El espacio y protección que la entrevistada percibió fue a través de su entorno familiar, sin embargo al mismo tiempo se culpa por angustiar, entristecer y preocupar a sus hijos, lo cual la deja con un sabor amargo aun teniendo un espacio donde estar y pertenecer. Puesto que en ningún momento se dio en el trabajo y muchas emociones acumuladas como la rabia, la ira, la impotencia y frustración se acumularon en el periodo del mismo suceso del acoso, lo cual fue peor para su salud psíquica, física, como también para su mismo entorno protector.

- Decepción y abandono en el entorno laboral

La pena y tristeza, se transformó en rabia, en una decepción muy profunda, en un abandono que dejó un vacío en la confianza que se les brinda a otros, más aun cuando la familia es una consecuencia colateral, quienes no han hecho nada para pasar angustias, sin embargo se percibe la impotencia de no ser escuchada, la rabia por la traición de sus compañeros al abandonarla, por miedo. Sin embargo ya no importa tanto el por qué, cuando algo que es más valioso que tu propia vida y tu propio trabajo son lastimados, se comprende la individualidad de las personas, para salvar su propio trabajo, no hay empatía, prefieren taparse los ojos y seguir en la hipocresía con tal de tener un trabajo.

- Dedicación como profesional y persona en el ámbito laboral

La dedicación es un valor importante en la vida diaria de la entrevistada, ella pone dedicación a cada acción que realiza, a cada tarea, por mínima que sea, lo cual se interpretó a través de su discurso que aun cuando vivenció el acoso, la angustió, le quito muchas cosas valiosas en su ámbito

laboral, ella aun así, no deja de hacer sus labores con dedicación, la diferencia se ve en que antes del acoso laboral su dedicación estaba llena de vida, ahora post- acoso, su dedicación no es por las tareas realizadas en su trabajo, no le dan satisfacción de vida.

- El contacto con lo que fue y es valioso

Lo valioso para la entrevistada es el bien mayor que tare consigo el trabajar en la Salud Pública, el poder prevenir enfermedades, el dar esperanza a quienes sufren y poder ayudar en lo que pueda para hacer de esta sociedad algo mejor en el ámbito de salud. Sin embargo, el que haya vivenciado acoso laboral, por una razón de tan poco peso y que por ese motivo haya tenido que vivenciar angustia y pena, además de sus hijos, cambio la perspectiva del contacto con quienes trabajan en Salud Pública, pero no cambió ni un poco, sigue intacto el sentido del valor que la entrevistada sentía y siente por el bien de la Salud Pública.

- Emociones y sentimientos vivenciados post acoso

Las primeras impresiones que tuvo la entrevistada fue un sentimiento de pena, tristeza y confusión, ese sentimiento después del acoso y que la sacaron del cargo, sin tenerle un lugar de trabajo asignado, como útiles mínimos de trabajo, se transformó en rabia, resentimiento, desconfianza hacia quienes la acosaron, hacia quienes ignoraron lo que le sucedía por salvarse ellos mismos. Por esta razón, la entrevistada busca con ahínco “algo” en la institución que la martiriza aun ahora, eso es en parte el sentimiento que le da ánimos para ir a trabajar cada día.

- Relaciones familiares como daño colateral

Como trabajadora pública se puede interpretar que lo peor es quebrantar una confianza dada, pero los daños colaterales que se dieron para la entrevistada fueron de mucha más importancia que su propio dolor, puesto que lo que más le dolió no como trabajadora pública del acoso laboral vivenciado, fue provocar un dolor y preocupación de sus tres hijos, como madre eso fue un golpe mucho más doloroso, una angustia mucho más traumática que el propio acoso. El sentir que le echó a perder la vida a sus hijos es algo que no se perdona, y aviva más aun la rabia hacia aquellos responsables de acoso laboral, como de quienes lo ignoraron viéndola sufrir.

- Elaboración y proceso de duelo

La entrevistada aún está pasando por el proceso de duelo, lo cual está fuera del parámetro del tiempo de duelo no patológico, sin embargo se toma como factor que al estar en la misma institución y tener contacto con quienes traicionaron su confianza no ayuda a facilitar el progreso de su pérdida, sino más bien está estancada en sentimientos y emociones de rabia, dolor, y una profunda decepción de personas y la institución en la cual depositó su confianza y muchos años de servicio dedicado y responsable. Se percibe que quiere obtener algo a toda costa de quienes le hicieron daño, según ella son disculpas, pero la intensidad de sus emociones puede no ser calmada con ello, entonces está la pregunta ¿Qué hará que su estancamiento cese, y pueda cerrar su duelo?

12. Conclusiones y Resultados

A partir de los resultados obtenidos desde los datos analizados, surgieron nuevos temas, los cuales expondré y explicaré vinculados al objetivo general y específico de la investigación. En relación al primer objetivo específico, “*Describir la Angustia que vivencia la Persona al ser víctima de Acoso Laboral*”, se buscaba la vivencia tal cual de la trabajadora, la cual aun habiendo pasado 4 años aproximadamente, rabia e impotencia aún son potentes, como también se observó una pena muy profunda por los daños colaterales de su vivencia en su ámbito familiar, que es lo que más le importa. Lo descrito anteriormente se ilustrará a través de las siguientes citas:

“no me gusta ir..... Porque siento que todavía no se ha hecho justicia, las personas que me hicieron este acoso siguen ahí, como si no pasara nada”

“La angustia es para mí como estar con una intranquilidad, no físico, de corazón, de pensamiento”.

Desde el enfoque de Análisis Existencial propuesto por Längle, “La 1º MF se refiere al Poder Ser y Estar en el mundo, a la necesidad de cierta seguridad ante las eventuales amenazas a nuestros diversos ámbitos de existencia. Las condiciones para ello son tener protección, el espacio y el sostén suficientes. La señal que nos avisa que alguna de esas condiciones es insuficiente es la ansiedad en cualquiera de sus formas, tales como miedo, temor, susto, pánico, horror o

simplemente, y muy frecuentemente, una angustia profunda con síntomas somáticos y psíquicos. (Traverso, p.9)". Referente a esta Motivación la entrevistada manifestó un deterioro en las 3 condiciones que son el pilar para Poder Ser dentro del contexto de su entorno laboral, después de haber vivenciado el ser acosada, más aun se arraigó en la entrevistada la Desconfianza absoluta en los que eran sus compañeros de sección y, quienes solo observaron cómo era acosada.

“Se daban cuenta pero no se preocuparon por mí..... los encontré cobardes, a pesar de que ellos decían ¡que injusto! pero hasta ahí llegaba y cuando llegaba el momento de decir algo todos en silencio”

La desconfianza creada por la vivencia de acoso y la reacción de sus compañeros de sección ante ello, quebró por completo su fe en la gente a su alrededor. No hubo un espacio de protección en su entorno laboral, por lo cual se refugió en su entorno familiar, lo cual generó una profunda tristeza en la entrevistada, por los daños colaterales que vio con el tiempo.

“En mi casa no quería decir por no hacer pasar penas y angustias a mis hijos, por lo tanto no quise decir hasta que dijeron **“tú no sigues más acá”**”

“Tuve un espacio de protección, a costa de echarles a perder la vida a mis hijos....”

“La amenaza física o psíquica pone al ser humano, como ser-personal existencial frente a su posible destrucción o la pérdida de *sostén* y estructuras ordenadas, que de acuerdo a la 1º motivación fundamental (Längle 1992,2002) le dan el suelo para el despliegue de su “poder ser”. En la angustia se le hace evidente al ser humano la potencial aniquilación de su existencia por causa de una amenazante pérdida de sostén en el mundo (Längle, p.1)”. Según lo explicado por Längle se puede concluir que la entrevistada le quitaron el Poder Ser a través de la amenaza psíquica que representó el acoso, perdiendo el sostén en el mundo, lo cual se manifiesta a través de la angustia que vivenció, que desde el enfoque de análisis existencial sería angustia fundamental, la cual es difícil reconstruir nuevamente sin un entorno adecuado y la ayuda necesaria.

Respecto al 2º objetivo específico *“Conocer los cambios en la relación con los otros y el propio valor en relación con la vida después de la vivencia de angustia del acoso laboral”*, se vio cumplido, puesto que la entrevistada relató como vivenció los cambios en la relación con sus compañeros de sección y acosadores, junto con su visión reflexiva de su vivencia de acoso y cómo no pudo cambiar su valor como persona, como trabajadora, como madre de familia, aun vivenciando un duelo por su pérdida. Se ilustrará con las siguientes citas:

“A mí me gusta personalmente la dedicación, yo lo hago en todo”

“Como a mí me gusta la bacteriología, me daba gusto ir a trabajar..... pero ahora aunque puedo hacer bien el trabajo que hago, me da lo mismo, la hago con la misma dedicación, pero si no lo hago no pasa nada.....he hecho los cursos porque me gusta hacerlo bien, pero eso no significa que me guste, que me sienta más viva”

El gusto por realizar una labor Pública y la dedicación que le dio la entrevistada, da a entender cuánto ama y se dedica a su trabajo, con orgullo y gusto, sin embargo, la vivencia de ser acosada tuvo una consecuencia en la visión de su entorno laboral, ya no como un lugar grato al que ir, sino lo contrario. Aun así su dedicación por la Salud Pública sigue intacta, es algo que ni siquiera la vivencia de acoso y angustia pudo quitarle, lo cual demuestra una sincera voluntad por un bien mayor al suyo y por no dejarse abatir eternamente por las circunstancias. Basados en la 2° MF “Ser acá no es suficiente para la existencia; no es suficiente estar aquí sino que cuenta la calidad del ser en el mundo y la calidad de la vida la captamos con el afecto, con los sentimientos.....En todos los casos que hacemos algo que nos agrada, estamos dispuestos a poner eso que nos agrada cerca de nosotros, experimentamos una especie de crecimiento en nosotros. Cuando nos entregamos a algo que nos agrada somos felices. Por eso es tan importante que nos preguntemos si lo que hacemos lo hacemos con agrado o no, que hagamos una toma de posición emotiva que fortalezca nuestra relación con la vida. Lo que hacemos con gusto fortalece nuestra relación con la vida, acrecienta la alegría de vivir. (Länge,2000, p.9).”

La relación con sus compañeros de sección se quebró al no prestar un apoyo en su vivencia de acoso, la confianza depositada, los años de entrega a fomentar ese único vínculo laboral, fue destruido por quienes ella más confiaba en su trabajo y, más aun el dolor de entristecer a su familia, la llevó a detestarlos aún más, no solo por el acto de acoso, sino por la conveniencia mostrada por parte de aquellos trabajadores.

“Les tengo rabia, porque encuentro que fueron cobardes en el sentido de hacerse a un lado, de no hacer nada ni decir nada, les tengo desprecio, me caen mal, como personas no valen nada, son una porquería de personas, yo no les tengo ningún respeto”

“yo los veía tristes..... consecuencias económicas porque no es barato, tener que tomar antidepresivos, que yo nunca los había tomado ni los conocía..... ver que ellos no lo pasaban bien, eso fue la peor consecuencia para mí.”

Sin embargo como en el 1º objetivo específico basado en la IMF, se manifestó la misma respuesta respecto a lo que ella consideraba valioso antes y después del acoso laboral vivenciado.

“Valioso es hacer el trabajo que uno tiene que hacer, tranquila....de forma contenta y que ese trabajo va a tener un sentido”

“el hacer salud pública es valioso para todas las personas, no es para uno, sino para todas las demás”

“Los sentimientos son el modo como estamos resonando en contacto con el mundo. Surgen de ese contacto con el mundo que produce en nosotros una vibración interna, un interno ser tocado (Längle, 2000, p.9)”. Esto quiere decir que no solo es la confianza la cual se ve afectada, ligada a la IMF, sino lo que la entrevistada en base a sus relaciones de trabajo forjo como algo valioso. Ese valor que se le da a una persona, una acción, un objeto, fue empobrecido por el acoso, aun conservando la esencia de lo que para ella significa su trabajo, los sentimientos y emociones aún están ahí, y así se quedarán según la entrevistada hasta que tenga lo que está buscando, una disculpa.

“Me costó volver a trabajar, puesto que no me tenían un lugar asignado”

“Me asignaron un lugar en Toma de Muestras..... pero no tenía escritorio, computador, silla..... había personas muy mal educadas.... me tiraban elásticos en la cara..... yo siento que todavía tengo que hacer algo ahí”

“Emocionalmente a uno se le empieza a venir abajo todo, empieza a desconfiar de las personas, siente dolor al pecho, angustia, inseguridad, falta de apetito, nada bueno”

Concluyendo el 2º objetivo específico, el Duelo es un factor y vivencia importante en la visión presente de la entrevistada, de su vivencia de acoso, su angustia y rabia, como también su visión global de su entorno laboral post acoso. “Esta elaboración ocurre en la medida que tratamos de vivir, de sentir ese disgusto, de revivirlo y ponerlo otra vez frente a mí. Aquí no pongo delante de mí el hecho de vivir sino el sentimiento de vivir. En la medida que soportamos este sentimiento del sentir, tarde o temprano llega el duelo. ¿Qué es el duelo? Es la percepción de que algo que era bueno se perdió, es sentir la pérdida de un valor (Längle, 2000, pp10-11).” El primer paso del duelo, es la inclinación a la pérdida, es decir revivir el recuerdo de lo perdido, a lo cual lo sigue que me incline hacia mí mismo y hable conmigo generando un sentimiento propio: ¡Qué pobre que

soy!, es la auto misericordia. Con este sentimiento, se puede volver a tener relaciones con otros, que no sean de compasión, es el tercer paso del duelo: sobre la pérdida me vuelvo hacia ti.

Su duelo aún está en proceso es lo primero que la entrevistada dejó muy claro, sin embargo se observó que sí pudo contactarse con sus emociones y sentimientos por la vivencia de acoso, pero aún está en el proceso de sentir lastima por ella y aceptar la pérdida que tuvo. Se ilustrará con las siguientes citas de la entrevistada:

“La pérdida de lo que yo hacía todavía la siento”

“no se ha terminado mi duelo. Creo que estoy en soportar.....me falta para llegar a ese momento de pensar y sentir que ya pasó..... no diría “no hay mal que por bien no venga”

Respecto al 3° objetivo específico relacionado directamente con su pérdida tanto en relación con un otro, pérdida de confianza, empobrecimiento ante el vivir como una profesional y, la relación tanto con su mundo interno y externo. La entrevistada describió tal cual su vivencia y su duelo dando a entender que aun si le arrebataron lo que construyó en más de 30 años de esfuerzo, podía levantarse, y seguir adelante, manifestando claramente que no ha perdonado, pero que no dejara que su vivencia la atrape, no tan solo por ella sino por quienes aprecia: su familia.

12.1 Conclusión

En base a lo referido anteriormente, puedo concluir desde el enfoque de Análisis Existencial, que la vivencia de acoso laboral, no solo es una perturbación a nivel psíquico y físico del propio acosado, sino que conlleva consecuencias colaterales en otros ámbitos de la vida (Familiar, personal, social) variando de persona en persona. Las motivaciones Fundamentales que nos sostienen y apoyan como pilares se ven desmoronados o empobrecidos dependiendo del nivel de acoso, en esta investigación se comprendieron la 1° y 2° motivación fundamental, que abarcan el Poder Ser y las Relaciones con los Otros.

Por medio de los objetivos específicos ha sido posible: Examinar las emociones y significados de la entrevistada con respecto a nociones de Protección, Espacio y Sostén en el mundo, esto ligado a la primera motivación fundamental la cual se vio seriamente dañada por el fenómeno de acoso, teniendo como consecuencia perder la Confianza en el mundo laboral que la rodeaba y rodea. Referente a la condición de sostén durante el acoso vivenciado y el darse cuenta de quienes eran, fue en declive lentamente, dejando a la entrevistada sin un piso. Respecto a la segunda y la tercera condición: protección y espacio, los tuvo de alguna manera en su entorno familiar, puesto que el

laboral no era una opción, sin embargo nació la culpa por entristecer y afectar indirectamente por su vivencia a su familia.

Al conocer el sentido de vivencia con respecto a su relación con el mundo y la vida, a partir de la segunda motivación fundamental, cabe destacar que surgen reacciones de agresión / rabia, resignación y duelo, sentimientos y emociones negativas que aún perduran, por el daño que le hicieron a ella como trabajadora y a su familia indirectamente, que es lo peor para ella. La agresión / rabia aparecen al sentir la falta de comprensión por parte de personas que son conscientes de su vivencia de acoso y no la ayudaron, sino le dieron la espalda y lo ignoraron por su propio bienestar individual. La resignación aparece en el tiempo que estuvo con licencia y al regresar a su trabajo, observando que nadie se interesó por si quiera tenerle un puesto listo, o algo incluso menor como un escritorio o silla. Las condiciones de Relación, Tiempo y Cercanía se empobrecieron, y se observó que aún no se han renovado a través del proceso de Duelo. Puesto que la entrevistada espera algo de quienes la acosaron y, no se percibe que quiera ceder ante esta necesidad de una Disculpa hacia ella, lo cual ha cesado el proceso de duelo, dejándola en un soportar, lo cual ella reconoce que no es vida, pero se reflexiona por parte del investigador que depende de la vivencia particular de acoso, de la confianza y el vínculo, cuan dañado puede llegar a estar la persona, como en este caso de acoso laboral.

Es por esto que se sugiere en futuros estudios desarrollados en este contexto, la profundización del contexto laboral como una institución que da cabida a trabajadores que van no por una cuestión meramente económica, sino por el gusto de hacer sus labores y el Poder Ser en el mundo del contexto laboral. El tema de acoso está muy arraigado en los trabajos, pero nadie se atreve a hablar y observan que quienes lo han hecho como es el caso de la entrevistada, la ignoran totalmente, por esta razón con esta investigación se espera que de conocimiento de la situación a quienes quieran y puedan cambiarla poco a poco, para que nadie más resulte herido a tal magnitud.

13. Bibliografía

- Cáceres, P. Análisis Cualitativo de Contenido: Una Alternativa Metodológica Inalcanzable. *Revista Esc. Psicología, P. Universidad Católica de Valparaíso*. Vol. II. (2003), pp.53-82.
- Croquevielle M. Análisis existencial: Sus bases epistemológicas y filosóficas. *Revista Esc. Psicología Castalia*. Vol. XV, (2010), pp. 23-34.
- Fernández, A. *De la angustia*. Chile: Fernández Tresguerres A., 2008. (consulta: 21/06/2015). Disponible en: <http://www.nodulo.org/ec/2008/n077p03.htm>
- Frankl V. “Argumentos en favor de un optimismo trágico”. En: “El Hombre Doliente” (Ed. Herder). Barcelona, 1984. p. 36
- Frankl V. En: *La Idea Psicológica del Hombre*. Ed. Rialp, Madrid, 1965. p.93
- Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México. 3ªEdición. McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger F. (2001). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: D.F. McGraw Hill. 4ª ed.
- Längle A. Trauma y sentido. Contra la pérdida de la dignidad humana. *Revista Esc. Psicología Castalia*. Vol. XVI, (2009), pp.13-25.
- Längle A., (2000), *Las motivaciones fundamentales de la existencia*. Buenos Aires, Argentina: Seminario, pp.3-20
- Längle A. *Las Cuatro Condiciones Fundamentales para una Existencia Plena*. Suecia: Suess-Gasse 10, 1998. (consulta: 16/07/2015). Disponible en: <http://www.webaholics.at/userfile/doc/MF---Las-4-Condicioness-Fund-Exist-Plena-Basel.pdf>
- Längle S. & Traverso, G. (2005). Angustia el camino real hacia la existencia. En *Vivir la propia vida* (pp.98-100). Chile: Mandragora.
- Längle S. & Traverso G. (2005). La libertad para vivir la propia vida. En *Vivir la propia vida* (p.18). Chile: Mandragora.
- Längle S. & Traverso G. (2005). Prologo. En *Vivir la propia vida* (p.9). Chile: Mandragora.

- Leymann H. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral (“Mobbing”) en el Trabajo. Suecia, *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 1996, pp.165-184 (Consulta: 15/06/2015). Disponible en: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30459309/leymannei.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1434419847&Signature=Yk5%2FIPRTn8SmroEChCUM%2Bxn1HWk%3D&response-content-disposition=inline>
- Piñuel I. Iñaki Piñuel, especialista en “mobbing”: “Quien sufre acoso laboral es visto como amenaza”. *La Nación*, 2015. Disponible en: http://www.nacion.com/vivir/psicologia/Inaki-Pinuel-especialista-laboral-amenaza_0_1488251181.html
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Ruiz, J. I. (2003). *Metodología de la Investigación cualitativa*. Bilbao, Universidad de Deusto.
- Ruiz, J.I. (1989). *La decodificación de la vida cotidiana*. Bilbao, Universidad de Deusto.
- Vallés, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Valles, M. (1996). *“Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión Metodológica y práctica profesional”*. Madrid: Síntesis.
- Yin, R. (2003). *“Investigación sobre estudios de casos. Diseño y Métodos”*. Sage Publicaciones. 2ºEd. EUA.

14. Anexos

Caso único: Isabel

Entrevista N° 1

En esta entrevista se indagará y describirá a través de su relato su vivencia de acoso laboral como trabajadora, persona y madre de familia. La investigación se realiza con fines académicos, manteniendo su intimidad, respecto a su nombre real, como también no poner en la investigación cualquier tema o nombre que usted no desee. Como último punto antes de iniciar esta entrevista se le recuerda que se estará grabando con su consentimiento, se le agradece su cooperación.

¿Su lugar actual de trabajo fue el primero dentro del ejercicio de su carrera?

R: el primero y el único, diría yo, porque lo único que he hecho fuera de ese trabajo, me pidieron de la Clínica Las Condes antes de que comenzara a funcionar, que les ayudara a organizar el Laboratorio de Microbiología, era por un mes, una asesoría, cosa que después ellos me pidieron que me quedara, me ofrecieron cambiarme con un mejor sueldo, pero en ese tiempo me gustaba mucho más mi trabajo en el Instituto, a pesar de que si yo ponía en la balanza lo que yo hacía en el instituto que es un organismo público y, lo que era el área privada preferí tener menos sueldo pero tener algo que me llenara más como persona. Pero ahí igualmente estuve bien, me valoraban bastante, estuve cinco años finalmente trabajando ahí, hasta que estuve embarazada de mi primera guagua y ahí me retiré, queda lejos ir de un lugar a otro, hacia las dos cosas al mismo tiempo, entonces yo entraba antes al instituto para poder salir antes y hacer los turnos en la Clínica.

1. ¿Cómo fue su vivencia laboral en la clínica?

R: En la clínica no tuve ningún problema y fue bueno, lo único que no me gustaba era que el trabajo es repetitivo, era hacer siempre lo mismo, a diferencia del instituto, que era más..... investigación, que se podía ir por el área de investigación y además yo tenía otras responsabilidades, que erabueno, eso fue con el tiempo, por la experiencia adquirida en el trabajo, de ser representante de Chile ante la OPS, en la materia de lo que se hacía en bacteriología, porque el Instituto de Salud Pública es referencia nacional en todas las áreas de laboratorio.

2. ¿Qué significación le da usted a la angustia?

R: La angustia es para mí como estar con una intranquilidad, no física, de corazón, de pensamiento, que uno está indecisa, de qué es lo que debe hacer para salir de eso, que no se siente bien,.....es

eso que más tarde la angustia demora o no se quita también afecta la parte física, palpitaciones de lo que yo sentía, palpitaciones de pecho, mucho dolor de cabeza falta de apetito.

3. ¿Qué significado tiene para usted el acoso y como lo ressignifica en un entorno de trabajo?

R: Primero no debería existir el acoso.....para comenzar no debería existir.....yo creo que tiene mucho que ver con las personas, los acosadores, la formación que tienen, la crianza, los valores. Porque una persona que tenga los valores y la parte ética muy arraigada, yo creo que nunca sería un acosador. Porque el hecho de estar en un lugar o puesto de trabajo, ya sea más alto o al mismo nivel, a nadie le da el derecho de acosar a persona. Yo fui jefa de Bacteriología por muchos años y diría que saco cuentas alegres o números azules en el tiempo que fui jefa, o sea nunca se me habría pasado por la mente el acoso.....al revés, me da mucha alegría que muchas personas con las que trabajé y muchas de ellas que no tenían estudio, estudiaron, había una persona que no tenía 4º medio, por incentivarlos, por tener un mejor sueldo, un mejor pasar en la vida y, había que estudiar, había que aprender y de eso, por lo menos saco frutos ya que hay personas que ya son profesionales y que están muy agradecidos.

4. ¿Usted cree que lo que significa para usted acoso es diferente en un ámbito laboral o en otro ámbito o significaría para usted lo mismo?

R: Es lo mismo, pero tiene diferentes consecuencias. En el ambiente laboral no es bueno, porque uno se pasa casi todo el día, es como si viviera en el trabajo y los momentos en que está en su casa son escasos. Durante todo el día está en el trabajo y cuando uno llega en la tarde hay que hacer muchas cosas en la casa, entonces no es bueno y, a diferencia de otro tipo de acoso, yo lo veo más bien pasajero, porque en ámbito familiar uno está todo el día con la persona que lo puede acosar, pero también pienso que si hubiera un acoso sexual por ejemplo, eso es más grave en uno niño o niña pequeña, que no saben, deja secuelas más fuertes y que tal vez no sean capaces ellos fácilmente y en poco tiempo retomar una vida normal y más confiada o con esperanzas de algo, quizás puede ser más grave que un acoso laboral, a la edad mía, uno tiene más herramientas a pesar de todo lo mal que se pasa, tiene más herramientas, para saber que uno tiene que salir de eso que tiene que ser valiente, por eso que lo encuentro distinto, acoso, como la palabra acoso es lo mismo, pero son diferentes situaciones.

Y en el ámbito laboral es más grave tal vez porque recién está comenzando.

5. ¿Me relataría como vivencia un día laboral actualmente: cómo inicia y cómo termina?

R: Desde que ocurrió el acoso, yo ya no estoy en mi trabajo, he pasado por muchas partes del instituto, y todavía estoy trabajando en materias en las distintas partes que he pasado que no son de mi competencia, pero he estudiado de lo que se trata cada uno de los lugares en los que he estado, y he podido hacer las tareas que me han encomendado muy bien y yo diría que hasta mejor que la gente que ha llegado a trabajar, sin embargo todos los días a mí.....no me gusta ir, me hago el ánimo de ir a trabajar, porque tengo tres hijos, tengo que llevar la casa, entonces no se me hace fácil, pero en general no me gusta estar ahí, porque siento que todavía no se ha hecho justicia, las personas que me hicieron este acoso siguen ahí, como si no pasara nada.

6. ¿No tuvieron repercusiones?

R: No.

7. ¿Eso como la hace sentir?

R: Con más ganas, de que algún día se hiciera justicia en algún momento, de hecho yo he hablado con estas personas y les he dicho lo que pienso

8. Ha encarado a estas personas que la acosaban, les plantó cara ¿Cómo se sintió al hacerlo?

R: Me sentí un poco más liberada, y lo que yo perseguía al hacer eso es que se disculparan.

9. ¿Y lo hicieron?

R:.....sí, pero dijeron bueno en ese tiempo, tienes razón, debería haberlo meditarlo mejor, no lo pensé y la vida tienes que seguirla y te tienes que reinventar.

10. ¿Usted lo tomaría como una disculpa?

R: No, yo todavía espero otro tipo de disculpa.

11. ¿Cómo vivencio el acoso laboral cuando inicio?

R: Yo la verdad es que no pensé al comienzo que eso pudiese ser acoso laboral. Todo comenzó con el cambio de gobierno de Michelle Bachelet a Piñera; a ver... Piñera empezó en el 2010, el año anterior mi jefe directo, que no es de Santiago, es médico, tampoco tenía tanta experiencia y yo lo ayudaba mucho en su trabajo, se hizo la verdad una amistad, mis hijos le decían tío, y él

era muy buena persona y con mis hijos, pero se acercaba este cambio de gobierno y ahora que lo pienso, con este cambio de gobierno pudiera haber un despido de él, que de hecho en las disculpas de él, me dijo: que estaba asustado y empezó a ponerme trabas, a molestar por mi trabajo y cambiaba la historia delante de nuestro jefe de departamento. Yo pensaba porque él es una persona rara, él es homosexual, y también yo lo atribuía a que los homosexuales al igual que en los heterosexuales, pero que es más marcado, esa falta de confianza, en ese tiempo y ahora tampoco él no lo manifiesta, yo sí lo sabía, porque el mismo me lo dijo y siempre lo respeté, yo pensaba que él tenía una inseguridad más allá de lo normal por este cambio de gobierno, incluso él llegó a decir en el Ministerio de Salud que el jefe de Bacteriología, que era yo, era él. Entonces empezó con ese tipo de cosas que yo lo encontraba muy raro.

12. ¿Nunca pensó mal de él?

R: No. Pero después cuando paso el primer año y llegaron las nuevas personas que ocuparon los cargos, despidieron a más de 300 personas del instituto.

13. ¿Tenían cargos importantes esas 300 personas?

R: Bueno por supuesto que los jefes de departamento, que son de confianza del director, esas personas sabían, por ser cargos de confianza, pero las otras no, incluso en la parte de abastecimiento quedaron dos personas de 20 y empezó a funcionar mal, algunas llevaban más de 30 años trabajando allá, igual que yo, otros que eran de carpintería, electricidad, y salió una lista y supieron que ya no trabajaban.

14. ¿Les avisaron con tiempo y les dieron indemnización?

R: Nada, en el sector público no se da plata, por los servicios, como en el sector privado si hay una persona a contrata, de planta y ahora con la externalización hay empresas que prestan servicios y también hay personas contratadas a honorarios.

15. Para un mayor entendimiento, me puede explicar brevemente ¿qué significa estar de planta, a contrata y a honorario?

R: Las personas de planta tienen un contrato que es indefinido y para poder echarlas del trabajo tienen que tener una mala calificación, que cuando, las listas según las calificaciones o según el puntaje, cuando una persona queda en lista 4 se tiene que ir, el lista 3, 2 y 1, bueno obviamente la 1 son los mejores puntajes y las otras listas pueden mejorar su calificación, o la otra forma de

que se vayan es que se haga o cometa un acto que está reñido con la ley o un acto delictual como robo, o como sucedió en el jardín infantil del instituto de salud pública que un padre violó a sus propios hijos, hasta ahora él está en la cárcel. La madre de estos niños trabajaba en empresa externa haciendo aseo y en la noche el padre se quedaba con los niños y ahí era cuando él hacía eso y ninguno de los jefes se había dado cuenta que tenía videos con material indebido.

Una persona a contrata también tiene un contrato, que dura un año y está en si el jefe quiere que se siga o no, se renueva todos los años el 31 de final de cada año y las personas de empresa externa, eso va a depender de las empresas, la empresa de aseo y con muchas empresas se hacen licitaciones, a veces se van las empresas completas, o si en el lugar de trabajo no les parece que esa persona haga el trabajo correcto, pero ahí es una relación más con la empresa más que con el trabajador, y las personas a honorario son las que se le hacen un contrato por un tiempo determinado para que hagan una tarea determinadas, cosa que ahora no ocurre, porque en el sistema público las labores que son habituales de cualquier servicio deben ser realizadas por personas que sean titulares o a contrata no por honorario porque no tienen obligaciones legales si ocurre algo, ellos dan una boleta y se les paga.

16. Pasando a la siguiente pregunta: ¿Usted recibía un sostén o apoyo de parte de alguno de sus compañeros de trabajo, cuando inicio este acoso, que usted no lo veía como acoso?

R: Yo no diría que tanto sostén, pero como yo era la jefa de ese lugar, mis compañeras me decían que yo hacía muchos trabajos que le correspondía a mi jefe directo, aunque yo lo hacía por ayudar. Esta persona que era mi jefe directo no era muy bueno para trabajar entonces siempre estaba atrasado, había que entregar un informe, nunca estaba listo y por eso yo lo hacía, porque había una fricción con mi jefe, pero nadie se atreve a decir nada.

17. ¿Por qué cree que la gente no se atreve a decir nada?

R: Porque la gente tiene miedo, son personas a contrata, que las pueden despedir en cualquier minuto, y solo basta decir, “ya no necesitamos la tarea que está realizando”, y perder su trabajo o tal vez sea por no llevarse mal y sacar algún provecho de esa jefatura o algún beneficio a decir las cosas como son, a fin de cuentas quien te da permiso para hacer una especialización en el extranjero, es el jefe, es mejor no enemistarse con el jefe.

18. ¿Y usted que cree acerca de eso?

R: Yo nunca he creído que eso esté bien, siempre he dicho lo que pienso.

19. ¿Cree que en su vida laboral, el decir lo que piensa, le ha conllevado tanto consecuencias negativas como positivas?

R: Emmmm si, consecuencias negativas por un lado, porque tengo una etiqueta no de ser valiente, como yo lo siento, que digo lo que los otros no quieren decir, sino de conflictiva, pero por otro lado me dicen que bueno que tú lo dijiste, pero igual dicen que soy conflictiva, pero por otro lado si tengo la satisfacción de haber sido siempre de una línea y que todos me conocen así, y siempre sigo diciendo lo que yo creo que es correcto y lo que no. Lo que se permite ser un trabajador público y aprovecharse del servicio público.

20. Puedo interpretar su respuesta, como que ¿sus compañeros laborales se preocuparon por usted?

R: No, sí se daban cuenta pero no se preocuparon por mí, todos me respetaban por la parte laboral, ahí yo no tuve problemas con ninguno de ellos, al contrario, en el momento en que se produce que a mí me sacan de ese lugar, solo una persona se preocupó por mí, los demás no, fuera de los técnicos y auxiliares.

21. ¿Cómo transformó su visión de sus compañeros antes del acoso y después del acoso?

R: Si hubo un cambio, de mí hacia ellos, yo los encontré cobardes, a pesar que ellos decían ¡qué injusto! pero hasta ahí llegaba, y cuando llegaba el momento de decir algo todos en silencio. Eso no quiere decir que no los salude, pero no los considero.

22. ¿Usted sintió un espacio de protección antes del inicio del acoso, con protección me refiero a un espacio en que se sintiera sostenida, acogida, protegida?

R: En mi casa no quería decir por no hacer pasar penas y angustias a mis hijos, por lo tanto no quise decir hasta que dijeron “**tu no sigues más acá**”, que me trataron relativamente bien, que le enseñara trabajos a la jefa de departamento nueva que llegó, que le enseñara esto y lo otro que le hiciera los poder Pont e incluso la Directora de ese tiempo, siempre que contrataba a alguien la llevaba a mi oficina y hacía que vieran mi trabajo, y decía “mira que interesante lo que hacemos en el instituto”. Yo estaba muy tranquila, esto me cayó como balde de agua fría, menos de las personas en que confié, incluso si me llamaban a las 10 de la noche por una urgencia en el instituto yo iba, dejaba de lado mi casa, mis hijos, porque encontraba si había una persona que necesita un informe que podría salvar vidas, además mi laboratorio era de Meningitis, y se sabe que la meningitis es mortal si no se trata en el momento adecuado y con el

tratamiento adecuado, era por eso que yo hacía esto, salvar vidas, para eso era hacer servicio público.

23. ¿Usted como percibió este espacio de protección dentro del entorno laboral?

R: Pero yo no tenía espacio de protección.

24. A lo que me refiero es ¿cómo influyo después de un año, la vivencia de acoso sufrida en su lugar de trabajo?

R: Yo siempre he estado protegida en mi casa, pero lo que yo no hice fue decirle a mis hijos lo que me pasaba antes de que me dijeran “tú te sales” y ahí si se los conté, 4 días antes de salir de vacaciones, cosa que afectó mucho, si tuve un espacio de protección, a costa de echarles a perder la vida a mis hijos, porque tuvieron que estar con psicólogos, psiquiatras y yo también, eso todavía me duele, por eso yo sigo luchando. Porque el acoso laboral no solo influye allá, yo traté de evitarlo, pero no se puede y el hecho de afectar a las personas que uno más quiere es lo que más duele, y como dije antes yo me considero una mujer fuerte, pero no soporto que mis hijos pasen por situaciones dolorosas y eso yo lo voy a defender siempre, yo no me voy a quedar tranquila hasta que se haga justicia, por justicia solo pido que se pidan las disculpas correspondientes, que se lo dije a este nuevo director que llegó, me dijo dime lo que tú quieres y yo lo hago, yo le dije que yo no quería nada, tener la jefatura de nada, sino las disculpas correspondientes. Mi espacio de protección era ese, pero estábamos todos afectados y de llegar a no saber qué hacer con una mamá que siempre la vieron fuerte y que después la vieran derrumbada.

25. ¿Usted piensa que les arruinó sus vidas?

R: Sí.

26. ¿Ellos alguna vez le manifestaron eso?

R: No, pero es lo que yo siento. Pienso que los hijos no deben pasar por malos momentos por culpa de terceros, más si los conocía. Yo creo que esa persona ni siquiera pensó que la consecuencia iba a ser tan grande y yo hablé con las dos personas y les dije lo que les afectó y por eso los afectó tanto y me pidieron esas semi disculpas, pero es como decir un garabato y decir retiro lo dicho, no se puede.

27. Como última pregunta: parece que usted todavía está en un proceso, en el cual he percibido a lo largo de entrevista, rabia, pena, impotencia, angustia ¿Cómo usted vivenció esta angustia, de perder este status laboral, de 30 años de esfuerzo y como madre, que me las contestó anteriormente?

R: Terrible esta angustia, como dije antes, tuve que ir al psiquiatra, con pena a cada rato y todavía no se me pasa totalmente, pero igual yo creo que se me viene todos los días el recuerdo y como tú dices ahora tengo más rabia.

28. Lo primero que usted sintió fue tristeza y decepción, ahora ¿Ese sentimiento se transformó en rabia?

R: Yo diría que al comienzo no era rabia, no entendía el motivo, finalmente entendí que era por tener el lugar que yo tenía, por eso fue el acosarme, acosarme, y como eso no ocurrió se fueron por otro camino.

29. Le quiero manifestar mi agradecimiento por abrirse a mí en esta vivencia, como comenzó todo esto, como veía la vida antes de esto, la importancia de su familia y trabajo y cuento con usted para una segunda entrevista, en la cual se seguirá indagando en un eje relacional. Ojalá que esta entrevista haya sido para usted de algún modo liberadora, aunque sea un poco y, que con esta investigación sea usted un ejemplo desde este enfoque de AE, para futuras referencias tanto académicas, como investigativas en Chile.

Entrevista N°2: Eje Relacional

Esta entrevista aborda en sí las relaciones interpersonales que usted tuvo en el ámbito laboral.

30. ¿Qué significa para usted la dedicación?

R: Hacer las tareas por las cuales uno ha sido contratada de la mejor forma con la acuciosidad para que las cosas salgan bien. Y si es posible mejorar, es mejor, para mí eso es dedicarse, porque le estas poniendo atención a lo que haces, no de memoria.

31. ¿Cómo significaría la dedicación como profesional y persona? ¿Hay diferencia, o usted las encuentra iguales?

R: A mí me gusta personalmente la dedicación, yo lo hago en todo.....si cocino lo hago con dedicación, si hago una basta lo hago con dedicación, que no se pase la puntada....si quiero

hacer alguna manualidad la hago con dedicación, que no se queden cosas colgando o que queden mal.

32. ¿Se siente viva al dedicarse a algo que le agrada?

R: Yo creo que toda la gente se siente más viva.

33. ¿Por qué usted cree que todas las personas se sentirían más vivas?

R: Pues, porque si las personas trabajaran agradas en un ambiente sano, los problemas disminuirían considerablemente.

34. ¿Aun si la remuneración no es equivalente a la dedicación?

R: Aun así, porque la parte monetaria se puede pelear por otra vía, yo no lo junto.

35. ¿Cómo sería en el ámbito profesional, existe esta vida?

R: En este momento no, antes sí.

36. ¿En qué momento fue, me lo describiría?

R: Como a mí me gusta la bacteriología, me daba gusto ir a trabajar, muchas veces pensaba qué habrá pasado, que bacteria será, que voy a hacer esta prueba o la otra, investigaba en otros lugares, pero ahora aunque puedo hacer bien el trabajo que hago, me da lo mismo, la hago con la misma dedicación, pero si no lo hago no pasa nada. He pasado incluso por muchas partes del instituto y en todas lo he hecho bien, he hecho los cursos porque me gusta hacerlo bien, pero eso no significa que me guste, que me sienta más viva.

37. ¿De todas las vivencias profesionales hasta ahora, podría relatar alguna que le haya causado mayor huella en su vida profesional?

R: ¿Huella buena o huella mala?.....

El que tuvo más impacto para usted.

R: El minuto en que me dijeron en que no seguía en mi trabajo, porque fue como un balde de agua fría, porque yo no me lo esperaba, que todavía no se ha cerrado.

38. ¿Por qué cree que todavía no se ha podido cerrar?

R: Porque fue de una manera que no corresponde mal educada, ni siquiera decirme toma asiento, y se tomó esta decisión, o el motivo por el cual, porque yo pregunté y no hay motivo y eso yo no lo acepto.

39. ¿Aun ahora no le han dado motivo?

R: Mmmmm.....mi jefe directo, el motivo que me dio es que temía por su cargo y que sacándome a mí, el se quedaba donde yo estaba.

40. ¿Es decir la vio como una amenaza?

R: Sí.

41. ¿En su vida como profesional de la salud qué es lo que considera valioso para su persona?

R: Mmmmm.....es que la, a lo que yo me he dedicado, que es la salud pública es valioso porque lo que se hace es por un bien mayor, investigar y evitar que haya epidemias y en el caso de que si las haya saber qué hacer y no improvisar.

42. ¿Lo que considera valioso ahora, lo fue antes de la vivencia de acoso laboral?

R: Si por eso que me gustaba tanto, o me gusta tanto, lo sigo considerando valioso, es valioso de la misma manera, puesto que el hecho de que, aunque uno no esté o si esté, el hacer salud pública es valioso para todas las personas, no es para uno, sino para todas las demás.

43. ¿Cómo se siente en torno al contacto con sus antiguos compañeros laborales?

R: Les tengo rabia, porque encuentro que fueron cobardes en el sentido de hacerse a un lado, de no hacer nada ni decir nada, les tengo desprecio, me caen mal, como personas no valen nada, son una porquería de persona, yo no les tengo ningún respeto, si les tengo que decir algo de forma pesada se los digo.

44. ¿Usted dio mucho por ellos?

R: Si, hasta podría decir los nombres de cada uno.

45. En ese sentido, ¿Usted se siente decepcionada de ellos?

R: Si,.....porque cuando necesitan de ti están a tu lado, cuando no te necesitan te dan la espalda.

46. Usted anteriormente me había comentado que hubo un profesional que estuvo con usted y los auxiliares también ¿Cómo se siente hacia ellos?

R: Yo con ellos tengo una buena relación, de ellos no tengo nada que decir y tampoco de mi compañero de trabajo.

47. ¿El sigue trabajando en la institución?

R: Si, el sigue en la misma parte, pero tampoco está de acuerdo con las nuevas jefaturas, pero tiene que trabajar, tiene que vivir.

48. ¿Qué lo hizo diferente en relación al apoyo que usted percibió?

R: Que desde el primer día me llamó, y me acompañó y.....preguntar cómo estaba, cómo podía ayudarme, el solo hecho de que te digan, aunque él no podía hacer nada, porque era un subordinado mío, pero el solo hecho que te llamen ya es algo.

49. Como una reflexión, ¿Qué es lo que considera valioso en un día cotidiano de trabajo?

Valioso es hacer el trabajo que uno tiene que hacer, tranquila, y ver que durante esa jornada terminaste un trabajo de forma contenta y que ese trabajo va a tener un sentido. Hacer cosas sin sentido.....

50. ¿Un sentido para usted o para el bien mayor?

R: Para uno y para el bien mayor, aunque hay muchos que se aprovechan de las publicaciones que uno ha hecho y las ponen a su nombre.

51. ¿Usted ha hecho algo en esa instancia?

R: Sí, pero la publicación ya está hecha.

52. ¿Usted que busca al confrontarlos?

R: Que no piensen que uno es tonta y que no se vuelva a repetir, aunque claro, después se disculpan pero ya está hecho.

53. ¿Podría relatarme en la medida de lo posible como vivió las emociones y sentimientos ante el acoso laboral?

R: No me sentía bien, me costó volver a trabajar, puesto que no me tenían un lugar asignado. Yo hice una carta pero....porque se pude reclamar por acoso laboral, esa carta se la entregué a la Directora de ese tiempo, ella la mandó a Recursos Humanos pero no hicieron nada, y peor todavía porque fue conocida por otras personas que no tenían por qué, porque esas son cosas personales, y la jefa de RR.HH. la dio a conocer a varias personas que me lo dijeron después. Como eso no resultó, fui a la Contraloría y ahí también dejé una carta, pero en ese tiempo no tuve ni siquiera respuesta, por lo tanto no me sentía bien.

Una vez que volví y que me asignaron un lugar en Toma de Muestras, llegue allá y me dijeron que me hiciera cargo de instructivos, pero no tenía escritorio, computador, silla, ahí hubo gente muy buena que me acomodó en un pasillo. Empecé a hacer eso y la jefa de ese lugar me pidió que la ayudara, porque ella no sabía cómo hacer ni los memos, porque solo había trabajado en el área privada, empecé a ayudar en lo que ella hacía, me dijo que hiciera lo de calidad, lo de gestión, después de eso me pusieron en la Oficina de Trámites, ahí si tenía a cargo a personas, después pase a Abastecimiento del instituto, porque el jefe de ese lugar quería que yo lo ayudara, pero me trasladaron, llegue allá y, a ese jefe lo echaron, y había personas muy mal educadas, la mayoría no eran profesionales, no quiere decir que por no ser profesionales sean maleducados, me tiraban elásticos en la cara, o qué se yo, mmmm. Después cuando me conocieron, la cosa fue distinta, porque decían que me habían echado porque yo era floja, que no hacía nada, lo más malo de lo malo, cuando me conocieron cómo yo hacia las cosas, ellos se disculparon y no lo pase mal en relación con ellos, pero no lo pasaba bien haciendo ese trabajo.

54. ¿Usted cree que el que no conocieran la verdad de sus traslados, la hacía merecedora de tirarle elásticos?

R: No de ninguna manera, es una agresión de una persona mayor de 50 años. Después que uno pasa por esto, algo tan terrible, no termina ahí sigue y sigue. Es un martirio trabajar allá todos los días, no es que no me guste trabajar, pero.....

55. ¿Por qué no cambia de trabajo?

R: Porque es difícil encontrar trabajo.

56. ¿Ni siquiera con todos sus estudios?

R: No, puesto que tendría que ser como favor político y yo siento que todavía tengo que hacer algo ahí.

57. ¿Cómo percibía emocionalmente el ambiente cuando ocurrió este suceso?

R: Emocionalmente a uno se le empieza a venir abajo todo, empieza a desconfiar de las personas, siente dolor al pecho, angustia, inseguridad, falta de apetito, nada bueno.

58. ¿Ahora lo siente diferente?

R: Mejor que antes. Por lo menos ahora no se me pasa decirle a cada uno lo que hizo, para que no se vuelva a repetir.

59. ¿Qué otro factor además de su propia fortaleza la ayudó?

R: Yo creo que mis hijos. Yo creo que por eso, lo he hecho siempre, además, como ejemplo de que uno no se tiene que dejar pisotear por nadie. Si pasa algo, hacerlo notar aunque te pongan un cartel de conflictiva pero no es conflictiva. Parece que a las personas no les gusta que le digan la verdad, pareciera que es mejor el rumor o cuando uno lo dice por detrás, pero yo no cambiaré.

60. ¿Estas emociones tuvieron consecuencia en otro ámbito de su vida además de como una profesional?

R: Consecuencias si, mmmmm.....en mi casa si, con mis hijos, porque yo los veía tristes, tuvieron que ir al psicólogo, al psiquiatra, consecuencias económicas, porque no es barato tener que tomar antidepresivos, que yo nunca los había tomado ni los conocía. Y también ver que ellos no lo pasaban bien, eso fue la peor consecuencia para mí.

61. ¿Usted de verdad cree que les echó a perder la vida a sus hijos, siendo que no fue el origen del acoso?

R: No yo creo que ahora no. Pero no pasaron buenos momentos, yo siempre hago lo posible para que estén lo mejor que puedan y lo mejor que yo les pueda dar, nunca haré algo para echarles a perder la vida.

62. ¿Ahora ellos están mejor?

R: Sí. Pero todavía están preocupados, perciben que no me gusta ir, que no me es agradable, pero es mejor que al comienzo.

Como duelo en palabras simples se puede decir que es una pérdida, en cualquier ámbito de la vida.

63. Me relataría ¿Cómo fue su proceso de pérdida y cómo lo desarrolló para llegar a como está ahora, tanto emocional, como profesionalmente?

R: La pérdida de lo que yo hacía, todavía la siento, a pesar que he pensado en que no volvería, pero aun así me gusta ese trabajo. Y lo que sí aprendí a hacer otras cosas, pero aun así nadie tiene el derecho a quitarte algo porque le da la gana, en el caso mío yo he aprendido mucho en todo en este tiempo, pero tal vez haya otras personas que no. A pesar que yo he aprendido a hacer muchas cosas en este tiempo, no diría “no hay mal que por bien no venga”, porque nadie tiene el derecho de hacer tanto daño.

64. ¿Entonces usted todavía está en fases del duelo?

R: Mmmmm, es que no sé cuándo se termina.

Las etapas del duelo se las explico fácilmente, lo primero sería el shock o la negación, que creo usted lo pasó, después viene la etapa de entender lo que pasó y no aceptarlo, sino contactarse con lo que está sintiendo por esa pérdida y, no es fácil porque muchas personas lo racionalizan para no sentirse vulnerables. Después de aceptar todas esas emociones, la pena, la tristeza, la impotencia, la rabia etc., puede aceptar lo que sucedió y no soportar lo que sucedió, puesto que hay una gran diferencia entre aceptar y soportar, puesto que aunque uno lo acepte no significa que le agrade, sino más bien es un aceptar algo que sucedió y crecer con ello y poder sentir pena de uno mismo y poder llorar por eso, pero seguir adelante, no significa perdonar a otro, sino como persona más que desarrollar una fortaleza aceptar el acontecimiento o poder seguir adelante pero no con las emociones cargadas de odio, rabia, tristeza o pena, esa emoción se podría decir que ya pasó.

R: Con esta explicación diría que no se ha terminado mi duelo. Creo que estoy en soportar, pero sí acepto que eso ya sucedió, pero me falta para llegar a ese momento de pensar y sentir que ya pasó.

65. ¿Qué diría sobre las personas que acosan?

R: Que son unas pobres personas, que no tienen ninguna validez, por mucho que sepan o no alguna materia, son gente enferma, no son personas normales, deben tener algo, no son normales.

66. ¿Usted cree que los valores, ahora los ve distorsionados?

R: Sí. Con los años las personas van cambiando, otras mueren y otras llegan, pero he notado que la Cultura Organizacional ha cambiado. Hay mucho individualismo, atropellan a otros, y por otro lado las personas tienen miedo de enfrentar o hacer una acusación de maltrato laboral, por las represalias.

67. ¿Tiene alguna duda en torno a los objetivos de la investigación, o algún comentario?

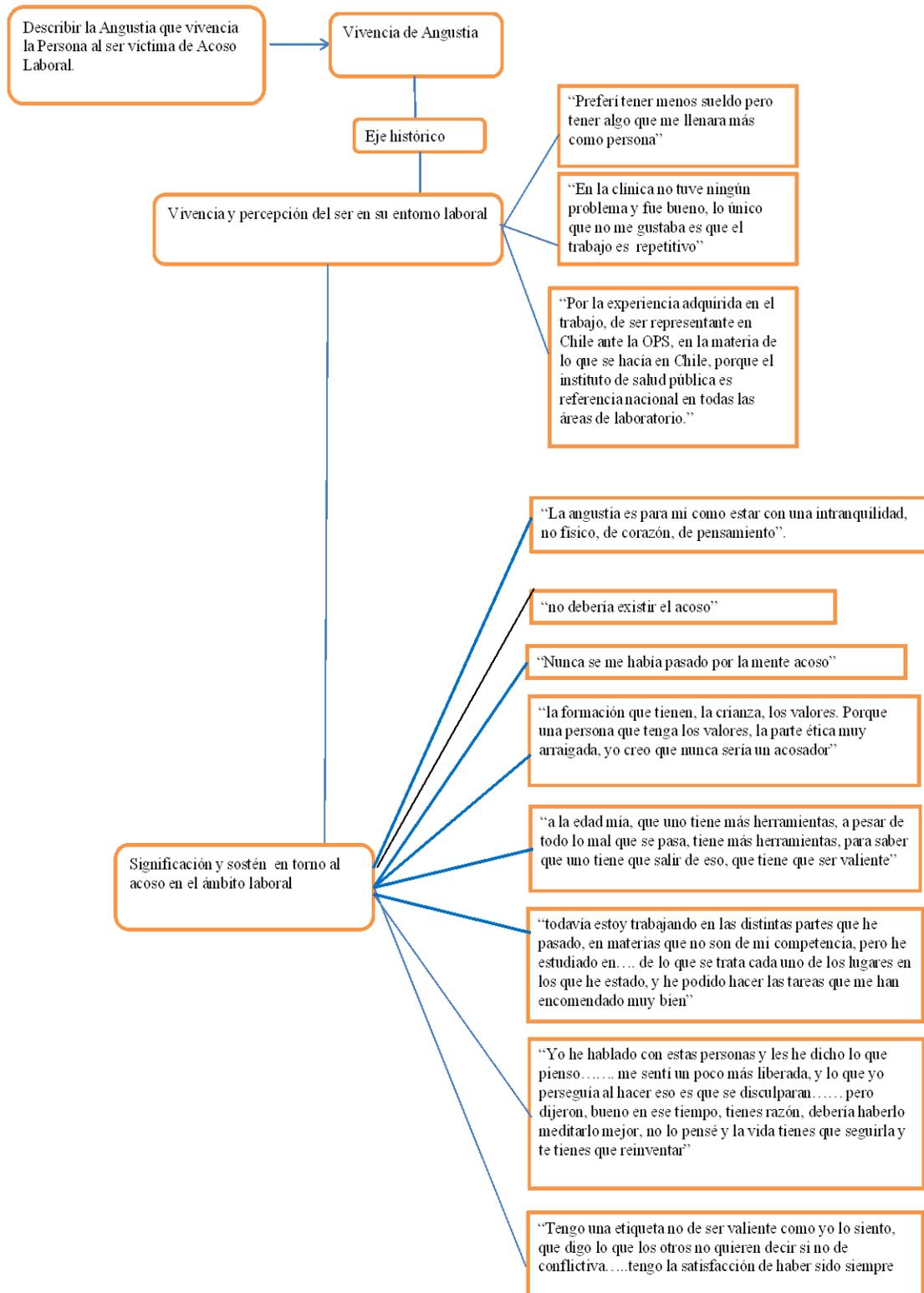
R: Si yo creo que en todas las instituciones hay una ley o decreto de buenas prácticas laborales y no hay fiscalización, porque los jefes no quieren que se sepa. Las políticas públicas deben ser fiscalizadas sin aviso porque si no, la gente se prepara, yo no creo que esté bien como se hace ahora.

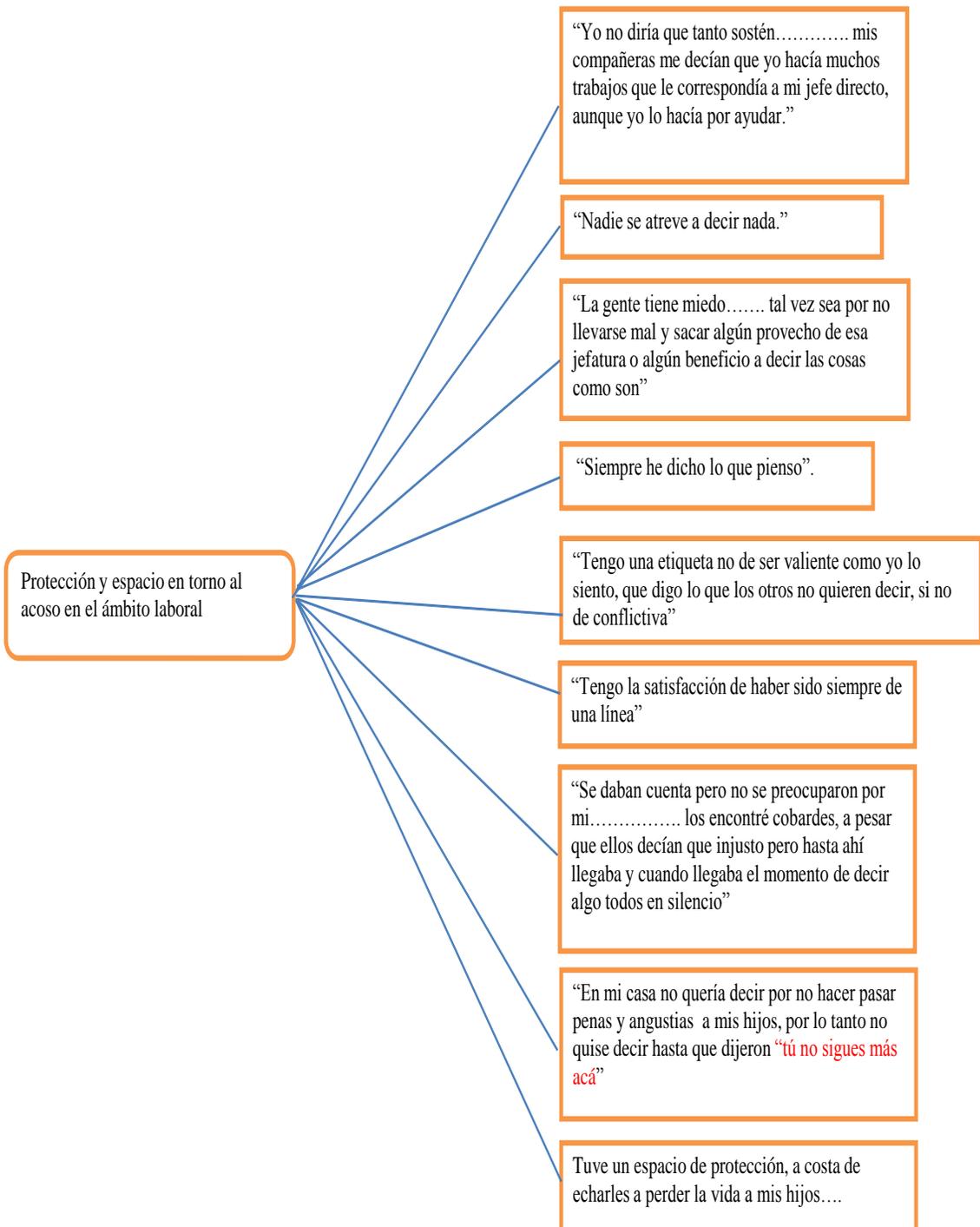
68. ¿Algún otro comentario?

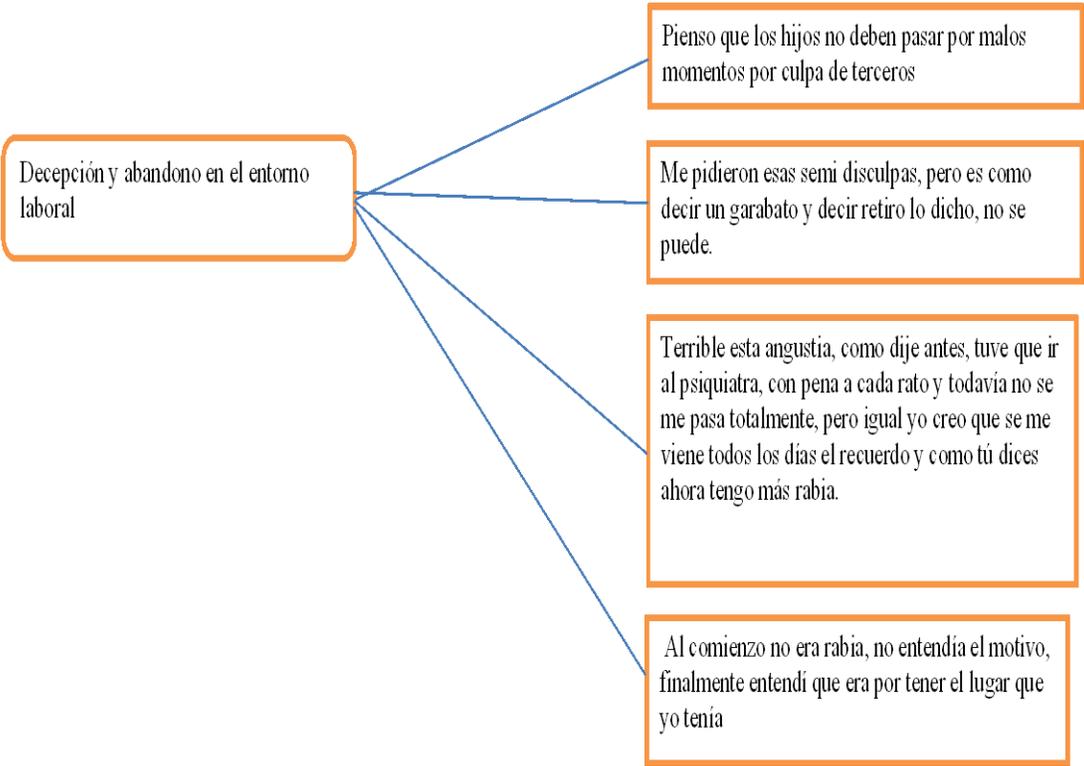
R: No, solo agradecer, dado que solo decirlo, ayuda.

Fue un agrado hacer la entrevista con sus vivencias, demás decirle que se lo agradezco, y ojalá las personas puedan no temer decir que son maltratadas laboralmente, pero creo que en este momento sea imposible, pero esta investigación será como un granito de arena, decirles a esas personas, que ni siquiera el acoso te puede quitar tu esencia como persona. Nuevamente agradecerle y si usted lo quiere le mando una copia de los resultados.

11. Análisis de Contenido







2º Entrevista

