

# **"TRABAJO, EQUILIBRIO PERSONAL Y SUFRIMIENTO PSICOSOMÁTICO: DE LA COMPETENCIA AL MOBING"**

---

**FERNANDO JIMÉNEZ GARCÍA (1)**

El trabajo es una realidad cotidiana, usual del hombre adulto. Forma parte de su vida. **Decía Ortega que la "vida" es la única "realidad radical", lo demás es "realidad radicada".** Según este enunciado, el trabajo de cada cual será "radical" si es "vital", o sea si tiene un valor nuclear para su vida. ¿Es el trabajo una situación a la que cada uno se enfrenta percibiéndola y asumiéndola como "vital? Tal vez la respuesta sea que no, como sugieren comentarios de bar o de café del tipo de: "¡Qué ganas de jubilarme!". Pero qué bien conocemos cómo viven muchos jubilados, aburridos, hastiados de no tener nada que hacer y con añoranza de sus ocupaciones laborales.

## **QUÉ DEBE APORTAR EL TRABAJO**

¿Qué tiene la actividad laboral para representar para muchos su vida, más exactamente una porción importante de lo que es su sentido para vivir? Hay repuestas psicológicas para esta pregunta. El trabajo, dicen, supone autoestima, autoafirmación, sentido de pertenencia grupal, sentido de servicio comunitario, ingresos económicos, producción de algo tangible, etc.... **Pero en todos estos significados hay un denominador común sin el cual el trabajo no dispone de su virtud vital. Sin creatividad, sin un impulso donde se revela la donación o trascendencia de sí, la expresión de la singularidad propia influyendo en el entorno, en su medio laboral no importa cual sea la tarea (la de un alfarero o la de un informático, valgan los ejemplos) entonces el trabajo no sirve a**

(1)Psiquiatra y Psicoanalista. Almería.

los fines de la vida: procurar autoestima, autoafirmación, servicio a la comunidad, sentido de solidaridad, etc.

### LIBERTAD CREADORA

La vida "humana" ha de marcar, en efecto, el despliegue de esa disposición que algunos llaman inteligencia creadora. J. A. Marina refiere que "la inteligencia humana es la inteligencia animal transfigurada por la libertad"; y continúa: "Este es el modo humano de ser sujeto" (o persona). La libertad abre el horizonte del mundo, para que pueda el hombre (la persona) ejercer allí su vocación de crear, de inventar posibilidades. Apurando al límite los términos, lo que no responde a esa disposición, exigencia o vocación, tiene un carácter que me atrevo a llamar "subhumano" (para evitar malentendidos, tal vez sea mejor llamarlo "subpersonal") pues está desprovisto de algo muy específico de la existencia o "vida humana". El filósofo dice: la vida humana es proyecto, invención, imaginación creadora en potencia y en acto. El poeta dice: "Se hace camino al andar". La vida humana es un hacerse, y hacerse persona, dando a luz las posibilidades que encierra. Así es como en rigor, esta vida puede nombrarse "realidad radical".

### ALIENACIÓN

Lo otro, lo que no es así, ya lo descubrió Hegel, ya lo señaló Marx en su análisis de las relaciones del trabajo, las clases sociales y la economía, es *alienación*. El individuo se en-ajena, deja de ser sí mismo, pasa a vivir de modo subpersonal con dejación de sus valores propios y de su proyecto como persona. Pasa a ser, por ejemplo, esclavo del producto fabricado, en que no hay ni traza de su ser persona; o a estar en absoluta sumisión de la ley del mercado; o de "lo que se lleva" en el momento, o sometido a la presión, sin asomo de crítica, del mandato patronal o del sindicato, etc. Vale tanto para obreros como para empleados y empresarios, tanto para los trabajadores de cuello azul" como para los de "cuello blanco". En vez de ser el trabajo autorrealización ("Porque trabajo me pagan")

pasa a ser una de las formas de la alienación que es el servilismo mercantil ("Porque me pagan, trabajo")

**El impulso creador de la persona se corresponde precisamente con lo que los psicoanalistas llaman "pulsión de vida": una inclinación o tendencia a configurar la vida en producciones organizadas, en conjuntos dirigidos por una complejidad creciente, innovadora, imaginativa (Recordemos el slogan general del mayo francés del 68, "la imaginación al poder"). Lo contrario es lo rutinario, lo igual a sí mismo siempre, monótono, repetido, con tendencia a la inercia (la "pulsión de muerte" del psicoanálisis)**

### **COMPETENCIA Y COMPETITIVIDAD**

La competencia, no cabe la menor duda, es máximamente deseable en el trabajo. Competencia como definición de habilidades personales o capacidad para las tareas. Si se dice que alguien es competente en informática, por ejemplo, lo que se hace es señalar su capacidad para ese trabajo. Otra cosa es la competitividad: supone tensión, lucha. Competición, con vencedores y vencidos. Puede meramente indicar espíritu de superación, pero también un indeseable espíritu de destrucción del adversario con el que se compite: o él o yo. Extrema posición de la rivalidad no dialogante.

### **MUNDO POSTMODERNO**

El mundo postmoderno ha cambiado los usos y reglas del trabajo, favoreciendo la competitividad, tanto entre las empresas como dentro de cada empresa. El "taylorismo", el "fordismo", el "automatismo" y actualmente el impacto de las "tecnologías de la información": un proceso histórico que desde la primera revolución industrial (s. XVIII) ha ido amenazando, en paralelo a la hiperespecialización que produce la división del trabajo, la impronta personal del trabajo en su tarea. **El mercado es quien manda y con demasiada facilidad el "factor humano" queda con ese factor desplazado: no importa el grado de satisfacción del trabajador, ni sus ideas, ni sus necesidades ocasionales o**

**sus enfermedades transitorias.** El objetivo es cada vez el mayor rendimiento de la producción, como bienes o como servicios. Algunos le llaman a esta doctrina "neoliberalismo", otros "capitalismo salvaje". Parece indudable que los procesos macroeconómicos a que tiende la globalización facilitan tales desarrollos. Naturalmente son las Pimes las empresas que más se resienten.

## **NUEVA TENDENCIAS**

Los sociólogos señalan, sin embargo, que hay movimientos o tendencias no carentes de importancia incluso cuantitativa, en muchas empresas de los países avanzados (Japón, USA, Europa) que han aceptado la experiencias, positiva para el rendimiento productivo, de por un lado promocionar la competencia de sus trabajadores (cursos de capacitación y de formación continuada dentro de la misma empresa), por otro aumentar su satisfacción y su implicación emocional con la empresa y sus objetivos de superación. Los incentivos para ello son variados, no solamente económicos y discrecionales como el SAS. **En esta atmósfera los trabajadores (desde obreros a administrativos y a los propios patronos) se sienten creativos y participativos en una cotidiana "vida humana".**

No es el menor valor de dicha experiencia la posibilidad de una "multicualificación" del trabajador, cada vez más requerida por las empresas: ya no la tarea especializada y limitada de engastar la cerradura en la puerta del coche en la cadena de montaje, sino la valoración de las habilidades personales aprendidas o cultivadas, como pueden ser la iniciativa ponderada, la capacidad de trabajo independiente o grupal, o el enfoque imaginativo frente a los desafíos ... Esta experiencia de cambio de los cánones tradicionales del trabajo es uno de los argumentos, entre otros, que utilizan los defensores de la capacidad "transformacionista" de la globalización a favor de una sociedad del bienestar, y que sustenta el mito de la aldea global; el mundo entero como una aldea, con las relaciones familiares y sociales y los trabajos que serían del mismo talante que los característicos y propios de una aldea. Sin duda, un mito... ¿pero se puede vivir sin mitos o utopías? El referido Ortega y Gasset insistía en que "debemos

aprender a respetar los derechos de la ilusión y a considerarla como uno de los haces propios y esenciales de la vida".

**Es sobre este telón de fondo psicosociológico sobre el que quiero mostrar esa patología de las relaciones laborales que es el *mobing*.**

## **LA UNIDAD DE TRABAJO**

Real o virtualmente en cada trabajo conviven varias personas. Mientras más real sea, y más próxima dicha convivencia, las posibilidades de desacuerdo y conflicto son mayores. Un paciente me lo recuerda con frecuencia: "Cada cual es cada cual, y cada uno hijo de su padre y de su madre". Se hacen inevitables el diálogo y la negociación para gestionar las diferencias. **Me gusta la palabra "gestión"; forma parte de un léxico de actualidad con mucha resonancia económica y laboral, que a todos nos incumbe. Gestionamos nuestras emociones y actitudes, con nosotros mismos y en nuestras relaciones con los otros y con lo demás (y ahí funciona, querámoslo o no, un administrativo haber y debe) lo que muestra la validez de dicha palabra en su uso psicológico.**

## **EQUILIBRIO PERSONAL**

Los estudios psicolaborales y psicosociales revelan que las dificultades o conflictos en cualquier organización son de mayor calado si atañen sobre todo a aspectos interactivos y afectivos (relacionales) y de menor repercusión si se refieren a aspectos técnicos (derivados de la tarea). Relaciones interpersonales en la "unidad de trabajo" entre jefe y empleados, entre los mismos empleados... Todos están utilizando sus recursos personales, más maduros o menos maduros, más patológicos o menos patológicos, para desempeñar sus deberes y justificar sus derechos. Aquí el papel principal lo juega el equilibrio personal, o sea la madura gestión de las emociones, la madurez psicoafectiva.

**Es bien conocido que la noción de equilibrio o armonía en la vida en general fue asunto que ya impresionó a las distintas escuelas filosóficas allá**

en el inicio del pensamiento de occidente (desde los presocráticos hasta el neoplatonismo, pasando por estoicos y epicúreos). Que bella palabra griega para designar armonía, o concordancia: *symphonein*. Alcmeon de Cretona (n.500 aC) médico y filósofo perteneciente a una generación anterior a Hipócrates (ese gran médico de la antigüedad griega, n.460 aC) definía la salud como una *isonomía* o equilibrio de fuerzas en el organismo y la enfermedad como una *monarchía* (nada que ver esto con la política)

### HONESTIDAD

De poco vale que haya en el lugar o unidad de trabajo equilibrio personal si no se acompaña de honestidad (y con ella del sentido de justicia) y de solidaridad o compañerismo. **Valores morales que dan solidez y firmeza al proceso humano del trabajo y son las otras claves para una atmósfera diáfana en el mismo, que genera salud y paralelamente productividad.** Debe además esperarse que el equilibrio personal o "sinfonía" del sujeto redunde en equilibrio o sinfonía del conjunto: una manzana, madura y apta para servir a la alimentación comparte el sitio con otras manzanas, igualmente aptas para ese fin. Pero existe la alegoría de la manzana podrida, que infecciona a las otras manzanas. Aquí, en este marco espacial y temporal se sitúa el "mobing".

### MOBING Y SUFRIMIENTO PSICOSOMÁTICO

El término "mobing" es de aplicación reciente en psicología y sanidad (H. Leymann, década de los 80). Procede del inglés "to mob", al que vale traducir como *acosar* o *rodear*

.Surgió como término técnico en medio etológico , con K. Lorenz. Se puede definir como el acoso psicológico laboral a alguien con la intención de aburrirlo, hacer su vida en el trabajo imposible, "destruirlo" o anularlo y hacer que se despida de la empresa, por supuestamente ineficaz o no competente, o por otras razones que son espurias (para sustituirlo por un familiar, o por envidia, o por ser

rebelde, etc.) El acosado es percibido como una persona incómoda, bien sea por razones personales bien por razones económicas o sindicales.

**El mobing puede ser descendente: de superior a subordinado; horizontal: de iguales entre sí; ascendente: de subordinado a superior, ¿Hablar de destrucción psicológica, como hacen algunos? Aunque parece una calificación desmesurada, incluso dramática, si con ella se indica "desestabilización psicológica" es, sin embargo, una calificación perfectamente legítima. También vale expresar que se trata de una "anulación" de las capacidades o recursos de afrontamiento del que pasa a ser víctima ante la situación persecutoria que le ha sobrevenido.**

### **TIPO DESCENDENTE**

Es el más frecuente. El acosado se encuentra, en efecto, inmerso en una situación persecutoria, de actos repetitivos y sistemáticos de agresión psicológica y hostigamiento. El jefe o superior realiza juicios despreciativos, humilla, insulta al subordinado, lo acusa, lo amenaza, lo aísla de los compañeros, le prohíbe acceder a los medios de comunicación e información habituales e imprescindibles (teléfono, internet, etc.) le asigna tareas inútiles, le oculta datos e informaciones tales que le hace caer fácilmente en errores ... Puede llegar a atacar a su vida privada (inventándole historias denigrantes, por ejemplo) y es característica la presión sobre el grupo de compañeros para que participe en el hostigamiento. **El objetivo es que el trabajador cese en la empresa y que sea a petición propia o mediante un "despido procedente" para evitar la carga legal de la indemnización. Cuando se da en la relación acosador-acosado un vínculo sado-masoquista el resultado puede ser mortífero.**

### **MOTIVACIONES**

Hemos reseñado antes que las motivaciones del acosador pueden ser varias. Van desde la prepotencia personal del jefe o de su estilo autoritario en la gestión de la empresa a la envidia o celos de los compañeros en otros casos. En

todos está, desde luego, involucrado el principio de la des-honestidad y el de la in-justicia. Y en muchos el de la in-solidaridad: forma parte habitual de estrategia del acosador el agenciarse el apoyo de los compañeros de la víctima, aprovechando su cobardía, o simple pasividad no solidaria, o el temor a perder el trabajo, o su identificación sádica o mercantilista con el acosador. **Desde luego, con el acoso laboral se ataca también y básicamente a la creatividad del sujeto, imposibilitado para ella por el cúmulo de normas prohibitivas que para marginarle se establecen.**

### **CONSECUENCIAS DEL ACOSO**

De parte de la víctima cabe reseñar las consecuencias emocionales del acoso:

*Vivencia de indefensión, pues no es aceptada el diálogo, que podría resituar las cosas (el conflicto, las diferencias) de otra manera.*

*Sentimiento constante de amenaza: ¿Por dónde vendrá el siguiente "tiro"?*

*Soledad, pues no encuentra apoyo en los compañeros, aparte del frecuente reclutamiento de ellos por el acosador para, a su vez, convertirse en acosadores.*

*Sentimiento de duda sobre la propia competencia, idoneidad o rectitud en su proceder laboral, con el consiguiente paso al sentimiento de culpabilidad.*

### **SUFRIMIENTO PSICOSOMÁTICO**

Se va instaurando desde ahí y progresivamente un sufrimiento psicosomático cuyo final corriente son cuadros clínicos bien conocidos, tales como Ansiedad, Depresión, Síndromes somáticos funcionales (como el Intestino irritable o la Cefalea de tensión). Enfermedades sistemáticas que debutan entonces (como la HTA o la Diabetes) La adicción al alcohol y a otras sustancias neurotóxicas es frecuente, en tanto que sirven de evasión de la estresante realidad en el trabajo. **No obstante, no se precisa una patología definida como las anteriores para que el mobing como tal sea diagnosticado; basta con que**

se lesione la dignidad del acosado y determine en éste sufrimiento subjetivo. El problema reside en que hay que demostrarlo y resulta todo menos fácil disponer de un testigo para la denuncia: en este sentido se aproxima a la dificultad legal de testimonio en los casos de amenazas (que a veces, como se refiere, también ocurren en el mobing).

## **ESTRÉS Y BURNOUT**

Difiere el mobing por cierto de los que son el estrés laboral y el fenómeno de Burnout (síndrome del "quemado"), ambos característicos de lo que en otro tiempo se llamó "enfermedades de la civilización". La exigencia de rendimiento productivo en la empresa, siempre "insatisfecha" en su programa de crecimiento según las leyes del mercado y la competitividad y la presión que determina en los trabajadores, desde que ocurriera la primera revolución industrial y cambiaran los cánones de la sociedad tradicional o arcaica hacia los de una sociedad industrial o moderna ("la civilización"), dichas exigencias y presión originan una sobrecarga física y emocional (eso que llamamos estrés).

El Burnout representa la suma al estrés de factores de mal funcionamiento o gestión en la unidad de trabajo o estructura de la empresa, que terminan "quemando" a los trabajadores. Donde más ocurre el Burnout es en aquellos trabajos más sensibles a la frustración de logros en el terreno de la ayuda o asistencia humano-personal, casos de la Sanidad y de la Educación.

## **ESPECIFICACIÓN**

Lo específico del mobing es la intención y consiguiente puesta en marcha de acosar a alguien para echarlo del trabajo. **M. Parés describió en 2002 una secuencia de siete etapas en el proceso:**

- 1) **Seducción:** Para conocer el acosador las "debilidades" del acosado; para ganar el acosador a su causa a los compañeros de trabajo.
- 2) **Conflicto:** Que ya se manifiesta.
- 3) **Acoso:** Propiamente tal.

**4) Actuación del entorno:** Familiar y de amigos, que apoya al acosado o que por el contrario lo deja a su suerte, si no lo culpabiliza.

**5) Actuación de la empresa:** Comprensiva o dialogante o estigmatizadora, declarándole "persona non grata".

**6) Marginación:** Manifiesta.

**7) Recuperación:** Que incluye una elaboración psicológica del sentido existencial que tiene cualquier "crisis" con su sufrimiento, al par que una "desactivación cognitivo-emocional" de los hechos causantes.

## **TRATAMIENTO DE LA VÍCTIMA DE MOBING**

Me ha parecido oportuno dividirlo en las fases de una secuencia:

1. Actitudes defensivas del propio acosado, entre ellas agenciarse el apoyo extralaboral de su entorno de vida (fundamental el apoyo de la familia, también de los amigos); en la empresa, mantener la serenidad, recurrir al humor, conducirse de manera irreprochable, ensayar nuevos modos de comunicación, desconfiar y por ejemplo tener bajo llave los informes a su cargo.

2. Acudir al Médico de Empresa (evaluación e informes)

3. Tratamiento médico y psicológico del sufrimiento psicossomático: Los psicofármacos son muy eficaces, lo mismo que la Psicoterapia de apoyo e *insight*.

4. Apelar al Director de Recursos Humanos de la empresa o a la Unidad de Salud Laboral.

5. Recursos legales, y de ellos a tener en cuenta:

Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Art. 4.3º, 15, 16, 18,19 y 25) que aunque no reconoce explícitamente el acoso labora sí el "daño psicossocial".

Estatutos de los trabajadores (Art, 50) referido a la indemnización por despido.

**Derechos fundamentales recogidos en la Constitución:**

- a) Art. 14 > derecho a la igualdad y no discriminación
- b) Art. 15 > derecho a la integridad moral
- c) Art. 18.1 > derecho al honor
- d) Art. 20 > derecho a la comunicación.

### **Posibilidades de sanción administrativa mediante Inspección del trabajo.**

Código Penal, sobre todo Art. 311 a 319.

- a) Condiciones ilegales del trabajo
- b) Tráfico ilegal de mano de obra
- c) Prohibición de libertad sindical y de huelga
- d) Contrato engañoso

Código Civil = Art. 1902 y 1903, que considera el "daño", "el lucro cesante" y "el sufrimiento moral".

### **PARA TERMINAR**

El mobbing al que algunos califican de "psicoterrorismo laboral" ha de gestionarse desde diversos ángulos y con diversas medidas, empezando con la pronta detección del mismo y utilizando los recursos de tratamiento del proceso según la fase. Este proceso patológico laboral es relativamente frecuente (un 9% de los trabajadores según cifras de 2001, de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo: otra referencia señala que un 70% de las mujeres lo sufrirá a lo largo de su vida laboral).

**A mi juicio cabe afirmar que, en todo momento, el equilibrio personal del acosado (también de los próximos, como los compañeros, familiares y amigos con su solidaridad) jugará un papel decisivo.**

En todo caso es necesario restaurar aquel equilibrio cuanto antes, no sólo para aliviar el sufrimiento del sujeto acosado sino para que, al lograr su

estabilización psíquica, pueda afrontar con mayores garantías la situación patógena de la que es víctima.