

Boletín Colexio Psicólogos de Cataluña.
Folla Informativa.
Número 411. Setembro do 2001.

Acoso moral, un tema preocupante.

Mercedes Arribas. Membro da Sección de Sicología das Organizacións e do traballo SPOT.

Os medios de comunicación informan frecuentemente dun problema laboral que cada vez afecta máis persoas. Refírome ao acoso moral no traballo ou mobbing.

Creo que, na actualidade, a maioría de vós xa coñecedes o termo e a situación a que facía referencia: «unha persoa ou un grupo de persoas exercen unha violencia psicolóxica extrema, de forma sistemática, durante un tempo prolongado, sobre outra persoa no posto de traballo». Esta é a definición xeralmente aceptada de mobbing. Progresivamente detéctase este comportamento para persoas que interesa despedir como unha estratexia porque sexan elas as que pidan marchar.

Este problema laboral coñeceuse aproximadamente fai dous anos, cando se empezou a expandir grazas á publicación do libro O acoso moral, da Dra. Marie France Hirigoyen. Aínda lembranza que en Nadal de 1999 un compañeiro de traballo, membro dun sindicato, me regalouno e confeso que me resultou difícil e doloroso lelo. Con dificultade continuaba avanzando e sentía o desequilibrio, a impotencia e a dor inmenso que pode provocar un acosador sen sentimentos á persoa que elixe. A publicación deste libro celebrárono moitas persoas, que atoparon respostas e o recoñecemento da situación que sufrían: o sicterror laboral. Despois de anos de haber soportado unha situación de rexeitamento e menosprezo e, nalgúns casos, haber chegado a desequilibrios físicos e psíquicos graves, este libro fíxolles ver o van, deulles apoio e forza porque publicamente se recoñecía o que ata agora parecía máis un produto da imaxinación dunhas cantas persoas que non unha realidade respecto a cal non se podían enfrontar.

Despois desta introdución, intentarei achegar algún elemento novo para avanzar para o coñecemento deste tema e, así, contribuír a minimizarlo e, no mellor dos casos, previlo e evitalo.

Causas do mobbing.

A estratexia do mundo laboral. Hai cambios continuados no mundo da produción orientados á calidade e o cliente, a presión da economía, o mercado laboral flexible e demandaslles de actualización contínua, a competencia, a consecución da máxima produtividade, fusiónelas e reestructuraciones para aforrar postos de traballo, o ritmo de actividade desenfreado, a flexibilidade e inmediateza para cambiar dun sitio a outro ou a mudanza de funcións e responsabilidades, a precariedade ou o paro, por poñer soamente algúns exemplos.

A estrutura organizativa. É pouco clara. Non especifica as competencias nin os obxectivos das persoas porque, así, a un traballador ou unha traballadora se lle retribuye como un subordinado e ten que facer de responsable e tomar decisións que corresponden ao xefe. A provisionalidade. Nada é a longo prazo, nin tampouco a curto ou a medio prazo, de hoxe a mañá pódénche trasladar ou encargarche unha nova tarefa ou despedirche. Isto crea inestabilidade, desconfianza e falta de compromiso. É un momento de troco polo cal a maioría non estamos preparados porque nos fixemos a idea que acabariamos a nosa vida laboral na empresa ata que nos xubilásemos. Con este marco laboral é fácil que se producién situacións de abuso de poder e os traballadores non poidan defender os seus dereitos.

Falta de actuación dos responsables. O acoso empezou por unha falta de respecto e un conflito que non se atendeu, e transfórmase en mobbing. Os xefes que non atenden as queixas das persoas (que non saben ou aprazan escoitalas, que non llas cren porque consideran o tema demasiado complexo ou insignificante) eluden unha das súas responsabilidades, que é a intervención para resolver os conflitos e a atención na defensa da dignidade de todas as persoas traballadoras que están ao seu cargo. Tamén elas son vítimas da estratexia do mundo laboral. Coas situacións descritas existe terreo sementado para que o acosador, que pode ser unha persoa perversa, envexosa, competitiva, con desexo de poder, diñeiro ou prestixio, téñao fácil para exercer o maltrato. Pero tamén unha persoa que non ten estas características pode comportarse nalgún momento como un acosador, influído pola cultura e os xuros da empresa, pola súa inseguridade ou sinxelamente porque para el o traballo ten outro sentido que para outra persoa. A persoa acosada, en principio, é elixida porque é diferente á maioría e se facíalle aparecer máis diferente porque interesa. A falta de respecto que sofre non sabe como conducila. Ten medo de ser acusada de frouxa, ten medo das represalias, medo que a culpen, non ten unha clara conciencia do que lle pasa, non está disposta a someterse e a renunciar á súa identidade, quere facer as cousas mellor e cuestiona o que está establecido, pero como que sabe que ten todas as de perder non actúa para defenderse. Os

sentimentos máis frecuentes dunha persoa que sofre o acoso laboral son medo, vergonza, inseguridade, impotencia, abatimento e depresión. Afai a ser unha persoa brillante, ou competente, ou inocente, cun grao elevado de pertenza ao grupo e á empresa, pode ser unha ameaza para outra persoa ou sinxelamente ten unha virtude, calidade ou habilidade que a outra non ten, e como mínimo é apreciada e valorada por iso ata que se establece o acoso. Unha vez que o líder-perverso comeza atáquelos e o desprestixio para a vítima, o resto do grupo tamén lle vai facendo o baleiro ata que lle converten no chibo expiatorio. Non entrarei en detalle na descrición dos perfís de personalidade dos implicados porque cada vez máis trátase de comportamentos producidos por unha situación e uns valores que son frecuentes no mundo laboral e que sofre o grupo. Polo tanto, calquera persoa pode estar nun momento dado nun bando ou no outro. Evidentemente, é máis fácil que unha persoa con algún tipo de poder eríxase como acosadora mentres que a persoa máis diferente ao resto das compoñentes do grupo (menos adaptada, ou, noutros casos, a que non sexa proveitosa para os xuros da empresa) comece a recibir tratamento de persoa rara, estraña e se crítica polas súas características peculiares, que serán vistas a partir de agora como negativas. Terá sido a elixida para sufrir o rexeitamento da maioría.

Os grupos aceptan con moitas dificultades a diferenza pero como que, ao mesmo tempo, cada membro é diferente, se hai unha diferenza prexudicial para alguén ou para a empresa potenciarase a visión que esta persoa é como unha célula maligna dentro dun organismo ao cal se ten que tender a eliminar porque supón un desequilibrio para a homeostasis do grupo. Tamén, a súa actitude pode ser vivida como unha ameaza para o poder porque cuestiona o que está establecido, e tamén pode ser o catalizador da sombra grupal, o chibo expiatorio. A pesar das numerosas voces en defensa da solidariedade, a tolerancia e o respecto ás diferencias, atopamos este comportamento destrutivo da individualidade, neste caso da individualidade que non se adaptou ao que o líder ou a empresa pide. Lembremos que en todas as épocas o mesmo comportamento se cualificou de xenial, especial, divertido, etc. se a persoa é diferente pero non cuestiona o que está establecido, e se catalogou de tolo se esta peculiaridade supón unha ameaza contra a lei, a maioría ou o poder. Por que se dá agora esta problemática?.

Sempre han habido persoas acosadas e perseguidas por diferentes razóns. O que non pode permitir unha sociedade democrática é que estas estratexias perversas que se utilizan na guerra e co peor inimigo, sexan mecanismos para estragar a poboación civil, que non ten consciencia que vai á guerra en lugar de ir ao traballo. A sociedade actual échenos de mensaxes cuns valores cotizados. O prestixio laboral: «Se non traballas es un marxinado, e se traballas, vales tanto como máis arriba da pirámide profesional chegues e máis diñeiro gañes». Se han de conseguir os obxectivos da empresa sexa como sexa a custa da saúde ou a propia vida se é necesario. A competitividade. Premiar accións insolidarias: «se teu traballas máis que o compañeiro tes unha recompensa». «Todo vale, non hai comportamentos punibles nin mal vistos cando se trata de conseguir o que se quere». Opera o principio do pracer, a consciencia reláxase, antes case todo era pecado e talvez eramos «demasiado» respectuosos cos demais; agora isto está mal visto, podes ser cualificado de antigo, esaxerado, etc. Vivimos na cultura do culto á imaxe e a mentira. Moitas cousas que nos rodean son falsas. Fai anos sorprendeunos a lectura dun libro que expresaba como podería ser de esperpéntica a visión dun mundo en onde desaparecesen todas as prótese; coa doenza e a morte encerradas nos hospitais e geriátricos; coa suciedad agochada lonxe de nós e con poca consciencia que existía... Pois ben, este sería o mundo real que facemos e non queremos ver. Enfocamos soamente unha parte e non queremos ver nin vivir a outra, así nos enchemos de depresións para non expresar o noso desacordo e non deixarnos tocar tamén pola dor.

O principio da economía: «todo ten un prezo: patentamos a vida». Cos seguros de vida, paradoxicamente, nos recompensamos pola morte. Os principios morais son moi flexibles. Calquera cousa se pode comprar e vender.

O significado de Deus e a relixión cambiou. Agora, o que importa é satisfacer as necesidades que nos creamos. E de maneira diferente aos animais, que se converten en homosexuais por falta de espazo e matan para non morrerse de fame, nós, evidentemente, como criaturas máis complexas, civilizadas e, polo tanto, máis crueis, poñemos en xogo comportamentos perversos, non para satisfacer necesidades «básicas» senón para encher o baleiro do alma, máis difícil de satisfacer que os que proveñen das necesidades do corpo, a pesar de que están relacionadas. Tamén para obedecer aos requirimentos do «deus traballo», que cada vez pide máis sacrificios persoais.

Algunhas actuacións para previr e evitar o mobbing.

Por parte da empresa: organización transparente. Código ético da empresa.

Xefes con capacidade mediadora e con habilidades de comunicación interpersoal.

Medidas legais. Medidas de detección. Deseño das relacións sociais na empresa. Servizo de asistencia aos traballadores e apoio psicolóxico. Accións preventivas para evitar a aparición da problemática sicosocial.

Por parte da vítima.

Aprender a querer-se e a defender-se. Diante dun ataque fai falta buscar saídas para a defensa e, ao tempo, convén aproveitar a conxuntura para aprender do conflito.

Aprender a convivir co problema unha vez instaurado e traballar para modificar a situación que provócao.

Buscar apoio social (amizades, familia, grupo de axuda ou profesional da saúde...).

Deixar de traballar e pensar no futuro, centrarse no día a día, sen deixar de ser un mesmo; o feito de aprender a facer as cousas doutra forma podería aforrar sufrimento.

Vixiar a traxectoria da empresa respecto aos traballadores: se provoca o despedimento dos maiores facéndoo a vida imposible ou se aparta os que mostran un grao de compromiso elevado. Se a persoa acosada atópase no primeiro grupo, mellor que empece a preparar a súa defensa (legalmente e persoalmente, buscando alternativas). Se está entre os do segundo grupo lle pode beneficiar reducir o entusiasmo e o compromiso. Se, desgrazadamente, gústalle e apaixónalle o traballo, a situación é máis complicada, talvez é o momento de cambiar de lugar, de empresa ou de traballo.

Como profesionais da psicología haberíamos de estar ao lado dos que sofren, e non dar apoio ao acosador e non calar diante do seu comportamento. Como mínimo, non haberíamos de adoptar as actitudes do grupo para a persoa sobposta, fuxindo ou ignorándoa. Estar ao lado do poder facilita caer na tentación de aproveitarse e, con moita sorte, esta actitude pode comportar beneficios económicos ou de mantemento da posición actual, pero tamén pode prexudicar moralmente no caso que non pida perdón polo comportamento á persoa acosada.

Antes de finalizar, quero citar unha frase dun escritor a quen admiro, Miguel Delibes: «A civilización encheunos o estómago e baleirounos o corazón».

Bibliografía:

Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (Nota técnica de prevención) número 476-1998: O hostigamento psicolóxico no traballo: mobbing.

Marie-France Hirigoyen: O acoso moral. Barcelona. Paidós Ibérica, S.A. 179 páxinas.