



Universidad Nacional de Rosario

Facultad de Psicología

Trabajo Integrador Final

Título: Mobbing y Salud Mental

Modalidad: Investigación Bibliográfica

Autor: Tavella, Conrado

Legajo: T-5138/1

Docente responsable: Mufarrege, Marcela

Año: 2020

Agradecimientos

Agradezco a mi familia por apoyarme en todo este tiempo y estos largos años de cursado, por brindarme la posibilidad de poder estudiar y vivir en Rosario con las dificultades que eso conlleva, permitiéndome acceder a una vivienda, libros, fotocopias, transporte e incluso actividades de ocio. No podría haber sido posible sin ellos.

A mis amigos de mi pueblo, que siempre estuvieron presente, ya sea una simple palabra de apoyo o comentario. Ayudaron a que el tránsito por la ciudad y el cambio sea una experiencia grata y feliz, a su vez como me ayudaron en otros momentos de mi vida ajenos a la universidad.

A mis compañeros de la facultad, que de simples compañeros se terminaron convirtiendo en amigos e hicieron que disfrute la carrera, los trabajos en grupo, las largas horas de cursado, las mesas de exámenes y mucho más.

A los docentes que acompañaron mi paso por este trabajo y también por mi vida universitaria.

Índice

Resumen y Palabras Clave.....	
1	
Objetivo General y Específicos.....	
2	
Introducción.....	3
El trabajo. Un recorrido histórico.....	
4	
Subjetividad, salud mental y trabajo	5
Trabajo como relación social.....	8
Mobbing.....	
10	
Mobbing, su incidencia en la persona y ámbito laboral.....	
12	
La intervención de la empresa y rol del psicólogo.....	
14	
Consideraciones finales.....	
17	
Referencia Bibliográfica.....	19

Resumen

El trabajo ocupa un lugar central en la vida, por lo tanto, también puede incidir en la salud mental de los trabajadores dependiendo de las condiciones de trabajo.

Por su parte, el mobbing constituye una problemática la cual atraviesa íntegramente la vida del trabajador, tanto en su dimensión laboral como personal. En tanto proceso sistemático, reiterativo y premeditado, tiende al deterioro socioemocivo y psicofísico del trabajador tomado como blanco por su acosador.

Dada su compleja naturaleza e incidencia, el objetivo principal del presente trabajo es realizar un recorrido sobre el concepto de trabajo, cómo éste incide en la salud mental y subjetividad del trabajador; como a su vez, tomar el concepto de mobbing realizando una vasta interpretación del mismo en donde se especifiquen los efectos que ocasiona en la salud del trabajador y las consecuencias en la organización, yendo más allá de una mera definición conceptual. Para cumplir tal propósito, la metodología escogida es una investigación bibliográfica, teniendo como referentes a distintos profesionales y sus aportes al estudio del trabajo y la psicología laboral.

El mobbing es una problemática de suma relevancia, por ello el rol del psicólogo en el ámbito laboral es imprescindible para, en una primera instancia, evitar que el mobbing aparezca mediante campañas de visibilización o sensibilización. Pero también, en el caso que ya esté instaurada la problemática, poder realizar intervenciones en conjunto con los directivos y miembros de la empresa, para llegar a una solución que pueda beneficiar al trabajador, siempre abogando por su salud mental.

Palabras Clave:

Mobbing, Trabajo, Salud Mental

Objetivo general

- Indagar en un posible abordaje psicológico del mobbing, en tanto problemática del área laboral relacionada con la salud mental del trabajador.

Objetivos específicos:

- Realizar un recorrido histórico sobre el concepto de trabajo y cómo ha ido cambiando a través del tiempo
- Abordar el mobbing, mostrando el modo en que afecta al trabajador
- Definir el posible modo de intervención frente a esta problemática y la implicancia por parte del psicólogo en el área clínica y laboral

Introducción

El trabajo es considerado un aspecto importante en la vida, ya que es un medio para la subsistencia y satisfacción de las necesidades básicas, y a su vez, se ocupan varias horas del día en el mismo. Sin embargo, el trabajo no implica solamente tareas manuales y/o operativas, sino que en él se despliega la subjetividad del trabajador.

En relación a esto, es importante pensar en cómo las condiciones y medio ambiente de trabajo afectan directamente en la noción que se tiene del mismo y cómo esto influye en el hecho de considerarlo como una autorrealización personal o, por el contrario, sólo un medio para obtener algo más, en donde entra el juego el sufrimiento, la desmotivación, etc.

El trabajo no implica específicamente una labor individual en donde se está exento de formar parte de una organización o grupo que nos rodea, sino que siempre se habla de un contacto o relación con el otro, ya sean estos compañeros de trabajo, un superior, personas de la que se está a cargo, clientes, personas de otros países con los cuales se tiene llamadas y conferencias, etc. Entonces, se piensa el concepto de trabajo refiriéndose no sólo como una tarea u operación que cierto obrero realiza, sino una experiencia en donde se pone en juego y se moviliza la personalidad y subjetividad del trabajador.

Es de suma importancia también considerar que el trabajo ocupa un lugar central en la vida, sobre todo en épocas actuales donde los tiempos capitalistas coaccionan a la persona a tener una actividad remunerada como único medio para la subsistencia. Sin embargo, el trabajo no sólo tiene que ser considerado como un medio para obtener un fin (por ejemplo, trabajar sólo para obtener un salario y así poder subsistir), sino que también puede ser fuente de autorrealización personal, motivación y algo con lo que la persona puede estar fuertemente identificado. En términos de Dejours (2012) se pueden dar condiciones que permiten a veces que el trabajo dé acceso al placer y actúe como mediador en la construcción de la salud.

A su vez, el interés de este escrito radica en pensar estas definiciones según una problemática que es relevante en el ámbito laboral hoy en día, como es el caso del mobbing o acoso laboral por parte de superiores, compañeros del equipo de trabajo, incluso subordinados. No sólo abordar el mobbing desde su definición conceptual o historización, sino el modo en que la salud mental y la subjetividad del trabajador se ve avasallada cuando el sujeto se ve expuesto a estas situaciones, pensando en el hecho que es una problemática de las más invisibilizadas y no tan abordadas como otras como el estrés laboral, síndrome de burn out, adicción al trabajo, etc.

Así, esta investigación está enmarcada en un recorrido, empezando por la historia del trabajo, mostrando la relevancia de las CYMAT y cómo influyen en la subjetividad o salud mental del trabajador. También, trabajando en el concepto de Mobbing, su implicancia, consecuencias para la salud mental del trabajador y posibles modos de abordarlo.

El trabajo. Un recorrido histórico

Antes de adentrarse en la relación entre trabajo y subjetividad se considera imprescindible realizar un recorrido histórico sobre la concepción del mismo, situándose en épocas que se consideran clave (al menos para este escrito) para pensar en tal relación y concepción. Analizar la historia del concepto de trabajo supone no sólo conocer cómo se fue desarrollando, sino a su vez tener en cuenta la implicancia de esta noción en los distintos imaginarios socio históricos, conocer qué importancia tenía según cada época y cultura y cómo ha llegado a desarrollarse en la actualidad. Es erróneo pensar que el trabajo siempre ha tenido la misma significación y los mismos atributos a lo largo del tiempo, y que las características y finalidades que hoy lo dotan fueron las mismas que siglos atrás.

Para comenzar con una línea histórica, puede verse cómo en sus orígenes el trabajo como tal no constituía para el ser humano un elemento central en su vida, al menos no como se es considerado hoy en día. Medá (1998) sostiene que las sociedades primitivas no tenían como actividad central el trabajo; para el hombre en la antigüedad, la actividad que más se asemeja a lo que hoy llamamos trabajo es el *tabak* entendido como una acción física de carácter penoso que necesita de los conocimientos técnicos y herramientas. Es decir, se ve así cómo estaba relacionado con la actividad de satisfacer necesidades inmediatas a partir de la movilización del cuerpo y el uso de objetos o artefactos, una actividad propia de la inmediatez. Medá (2007) elabora que estas sociedades son denominadas pre-económicas, ya que la lógica de acumulación y de producción para el intercambio, aspecto clave en la futura acepción del trabajo, no tenía la misma implicancia en esas sociedades. Otra característica está basada en que el tiempo dedicado a tales actividades era relativamente poco, en contradicción a la noción actual donde el trabajo ocupa grandes horas en la vida cotidiana. Es decir, el lugar ocupado por esas actividades era limitado, dado que las necesidades eran satisfechas en poco tiempo y con mínimo esfuerzo.

Haciendo un salto en el tiempo y ubicándose en la antigua Grecia, puede verse como las actividades que hoy llamaríamos laboriosas eran realizadas por la servidumbre. En lo más bajo de la escala, el trabajo de los esclavos, luego el de los artesanos y los mendigos. De hecho, acota Medá, los escritos de Platón y Aristóteles confirmarían este recorrido: el ideal de todo ser humano consistiría en liberarse para dedicarse a actividades morales y políticas que se caracterizan por el hecho de no ser sometidas a la necesidad, que tienen en sí su propio fin. Es decir, los griegos muestran un gran menosprecio por el trabajo manual, es considerado como una actividad degradante y como una amenaza a la libertad de acción del ciudadano; por el contrario, aprecian la 'holganza', el debate y el trabajo intelectual (2007).

Como se ve, la centralidad del trabajo impartida por los tiempos capitalistas actuales está muy alejada aún de las significaciones establecidas en los tiempos antiguos. El trabajo allí es algo ligado a la servidumbre, algo que la clase alta, los filósofos, políticos deben liberarse y aún no se ve su centralidad en la sociedad.

Es a partir de la revolución industrial y los tiempos del capitalismo en que el trabajo adquiere el status que hoy mismo se conoce, donde su "centralidad" aparece y se vuelve un pilar de la vida social: "el capitalismo constituye el sistema económico social en el cual la centralidad del trabajo adquiere mayor importancia en comparación con los sistemas económico-sociales anteriores" (Bonantini, 2017 p.8). Es decir, el trabajo no siempre constituyó un elemento de cohesión social y un organizador de la vida cotidiana, ya que existieron sociedades donde las actividades centrales no dependían del trabajo, y éste no tenía ninguna presencia en la vida (Medá, 2007).

Las revoluciones industriales sientan las bases para el desarrollo de este capitalismo moderno en donde impactarán la ciencia y la tecnología de los siglos XIX y XX, se pasa a la fábrica moderna cuya función es la producción controlada de los insumos, la calidad y

mano de obra. El mercado se torna elemento de cohesión social, y el trabajo libre como una premisa contractual (Bonantini, 2017).

En las últimas décadas el mundo del trabajo se ha ido modificando al calor de los diversos

cambios operados en el modelo de acumulación mundial, especialmente a partir de la crisis capitalista de la década del setenta y la emergencia de un nuevo paradigma productivo (Neffa, 1982).

Las transformaciones ocurridas en la sociedad en los últimos años también han tenido su reflejo en el mundo del trabajo. Estos cambios no afectan solamente al ámbito del empleo, sino también al ámbito de la cultura del trabajo y por lo tanto a la valoración que los trabajadores hacen de su propio desempeño laboral y del ambiente en que éste se ejecuta.

Así, se puede conjeturar que el trabajo es determinante en la vida del ser humano, en las experiencias y subjetividad del mismo; es precisamente la valoración negativa que gran parte de los trabajadores hacen de su trabajo lo que debe generar preocupación en tanto y en cuanto supone un indicador real de la situación, ya que ésta tiene mucho que ver con el progresivo pero imparable enrarecimiento y deterioro del clima laboral en las empresas.

Es pertinente también pensar en cómo 'fábrica', 'empresa' pueden ser tomados como sinónimos muchas veces, sin embargo, podemos conjeturar que no responden a lo mismo, ya que la fábrica como concepto propiamente dicho pertenece a la época de la revolución industrial, a los modelos tayloristas y fordistas propios del siglo XX y principios del XXI, mientras que el término 'empresa' podemos elaborarlo a partir de los tiempos neoliberalistas.

Frente a esto, Abraham, filósofo y escritor, sostiene:

Porque de las organizaciones es la empresa la que tiene el rol rector, ya no es la familia, y menos la iglesia, el cuartel, las instituciones llamadas totales como el psiquiátrico o las cárceles, las que modelan la reflexión sobre el funcionamiento social, ni es la fábrica, este dinosaurio económico, antepasado secular de la empresa; cuando se habla de organizaciones la destinada para los bienes transables y no transables es la privilegiada. Y es desde ahí que se prolongará el arquetipo hacia otras formas de organización que se modelarán sobre esta fuente primaria (2000, p.14).

A partir de la situación histórica y marcada de estos tres momentos diferentes, se ve como la conceptualización del trabajo y los significantes que giran alrededor de éste van cambiando y nutriéndose según la época o la cultura en la que se encuentra. Es así cómo es que incluso parece que el estatuto del trabajo adquiere hasta definiciones totalmente diferentes: antes, como una actividad de sufrimiento que sólo los esclavos realizaban; hoy, como algo central que todo ser humano realiza para poder ingresar a la lógica del capitalismo.

Por ello, es importante desconstruir el concepto y conocer los abordajes y exigencias del mismo, ya que el trabajo no es algo ahistórico, apolítico, ateórico. Siempre depende de las condiciones y contexto histórico, político y económico que rondan sobre él.

Es por eso que se considera relevante pensar esta concepción sobre el trabajo, no como algo aislado o una simple actividad a realizar, sino que se encuentra en pleno contacto con las situaciones contextuales y donde cientos de variables entran en juego a la hora de abordarlo.

Subjetividad, salud mental y trabajo

Para poder comprender en mayor profundidad la idea entre trabajo y subjetividad, se podría pensar a qué se refiere específicamente cuando hablamos de la misma.

Si bien hay muchos autores y definiciones desde distintas perspectivas teóricas, se

puede tomar a Bleichmar y según cómo ella trabaja sobre el concepto, ya que sostiene que la subjetividad es un producto histórico. Si se piensa específicamente en sus postulados, ella teoriza:

A la pregunta: ¿Qué quiere decir producción de subjetividad? debemos articular una respuesta que tenga en cuenta los universales que hacen a la constitución psíquica, así como los modos históricos que generan las condiciones del sujeto social. Si la producción de subjetividad es un componente fuerte de la socialización, evidentemente ha sido regulada, a lo largo de la historia, por los centros de poder que definen el tipo de individuo necesario para conservar al sistema y conservarse a sí mismo (2005, p. 83)

Esta idea permite deslumbrar sobre la relación del individuo y la sociedad y cómo la época y la cultura son determinantes y reguladores. Es así, como se puede articular la noción de subjetividad con el contexto sociohistórico determinante, ya que no es lo mismo pensar la relación entre el sujeto y el trabajo en las sociedades industriales que en la sociedad actual.

Entonces, como se ha expuesto con anterioridad, se puede manifestar que, hoy en día, el trabajo se ve influenciado por los tiempos capitalistas, ocupando así un lugar central en la vida de la sociedad y las personas, llegando a coaccionar a los seres humanos: el trabajo es un aspecto imprescindible para 'ser parte' de la sociedad actual y neoliberal.

Por ende, es común ver que gran porcentaje de los ciudadanos poseen o buscan obtener un trabajo, de hecho, el paso por la educación superior hoy en día comúnmente se basa en la idea de que a futuro servirá para obtener un título y así un buen puesto laboral. De esta manera, el trabajo se convierte en un mandato social, es decir, se debe cumplir con este mandato de ser productivo y recibir una remuneración con la cual la persona pueda satisfacer sus exigencias. Hay que trabajar una determinada cantidad de horas diarias para obtener prestigio y respeto, para ser alguien con capacidad de producir y aportar algo a la sociedad. Surge la representación social de que el trabajo lo es todo. La vida se acomoda en torno a él, los tiempos dependen de él, las relaciones sociales y contactos con otros seres humanos empiezan a estar altamente influenciada por el mismo. Sin embargo, surge la incógnita de considerar si para todo obrero o trabajador la experiencia o el paso por el trabajo resulta similar o es concebido de distinta manera. ¿Es el trabajo solamente un deber? ¿O puede haber una fuente de satisfacción allí? ¿Se puede jugar el deseo de cada uno dentro del mismo, o solamente es un medio para obtener un fin?

En los orígenes de la era Industrial (Siglo XVIII – principios S. XIX), la preocupación de las fábricas sólo giraba en torno a buscar o adecuar a las personas ajustándolas a las exigencias de los puestos de trabajo. Pero a medida que los profesionales del área iban estudiando al trabajador y la fábrica, como explica Schein (1999), los profesionales empezaron a darse cuenta que, para un miembro cualquiera de la organización, ésta existe como un ente psicológico ante el cual sencillamente reaccionan. Fue necesario un cambio de perspectiva en cuanto al foco puesto para analizar los procesos organizacionales y los fenómenos individuales, es decir, mientras más se observaba y estudiaba el comportamiento de las personas en las organizaciones, se reunían más pruebas para demostrar que en realidad una organización es un sistema social complejo y que tiene que ser estudiada como tal, si se quiere lograr alguna comprensión del comportamiento individual. (Schein, 1999).

A partir de esto entonces primero hay que enfocarse firmemente en la idea de lo que las personas sostienen sobre el trabajo (su trabajo, para ser más específicos) va a estar determinado por las condiciones laborales y ambientales, las características del puesto, las relaciones sociales, la remuneración que perciben, etc. La organización, empresa, institución, etc. no es una mera suma de elementos, sino que responde a un conjunto en donde todas las partes se ven involucradas y también afectadas por la misión o visión que esta entidad tenga. Las condiciones laborales, las relaciones formales con la jerarquía y equipo de trabajo, las condiciones de higiene y seguridad del puesto, etc., son factores claves para el despliegue y desarrollo de un trabajador promedio en el lugar que

ocupa en este espacio. En palabras de Dejours “sólo es posible un trabajo colectivo si se logra federar las inteligencias singulares para inscribirlas en una dinámica colectiva común” (2012, p.68). Es decir, no basta sólo con las características individuales o particulares de cada puesto en sí y cómo el trabajador se desenvuelve en el mismo a partir de esto, sino que siempre hay que pensar en el colectivo de trabajo y en una retroalimentación en donde todas las partes, de alguna u otra forma, se relacionan entre sí y, por ende, esto condiciona a cada individuo y/o puesto en particular.

Entonces, el trabajo puede ser tomado como una obligación (este mandato social), un deber que se debe realizar para conseguir los recursos para abastecer y satisfacer las necesidades cotidianas, algo que hay que realizar para acceder al modus operandi de este mundo y lógica capitalista ya que si no queda por fuera y excluido de la sociedad. Así el trabajo podría aparecer hoy como una de las principales causas de sufrimiento en la cultura actual, ya que, más que ser algo que propio de la felicidad y realización de la persona, se convierte en una obligación o tarea a realizar con el objetivo de conseguir una remuneración monetaria y así poder subsistir bajo los imperativos que promueve la sociedad actual de consumo.

Sin embargo, el trabajo no sólo tiene que ser considerado como un medio para obtener un fin (por ejemplo, trabajar sólo para obtener un salario y así poder subsistir), sino que también puede ser fuente de autorrealización personal, motivación y algo con lo que la persona puede estar fuertemente identificado. En términos de Dejours (2012) se pueden dar condiciones que permiten a veces que el trabajo dé acceso al placer y actúe como mediador en la construcción de la salud.

Entonces se sostiene que no es el trabajo en sí mismo el generador de una ‘buena’ o ‘mala’ salud mental; sino que entre los precursores del malestar se encuentran aspectos que generalmente son de índole psicosocial, los cuales guardan relación con los contenidos del trabajo, pero a su vez con las relaciones que se establecen en él y con las condiciones y medio ambiente en el que este se produce. Dejours (2013) considera que el trabajo no es sólo producir, sino que también es un modo de ser, es un modo de relacionarse con otros, de generar y afianzar la identidad: es un modo de transformarse en uno mismo. Por ende, en el trabajo también nos *subjetivamos*. La subjetividad en el trabajo atañe a cómo el sujeto internaliza la actividad laboral, está asociada a la cultura, creencias, normas y valores que se perciben en el trabajo. En tanto que representa una puesta a prueba a la subjetividad, expresa el autor, como resultado se espera una importante sanción, la cual puede adoptar la forma de autorrealización y construcción de identidad, es decir, conquista de la salud, o por el contrario puede derivar en patologías mentales asociadas al trabajo.

Esto lleva a la idea de que la salud mental no depende solo del individualismo o la motivación propia que cada uno tenga frente a un puesto de trabajo o actividad laboral, sino que es imprescindible pensar que siempre ésta estará influenciada por las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Según Bonantini (2017) las CyMAT pueden entenderse como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, influyen en la prestación del mismo y determinan la salud del trabajador; a su vez que son factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción y de riesgo del medio ambiente de trabajo. Es decir, las CyMAT refieren no solo a las condiciones físicas y materiales en las que un trabajador desarrolla su labor, como higiene o seguridad, sino que también hacen alusión a aspectos relacionados a la ergonomía, participación, carga mental y subjetiva además de la física, etc., permitiendo así adoptar una visión global, pensando el trabajo como un derecho y fuente de identidad.

Desde aquí es que se puede pensar la relación salud mental-trabajo. Puesto que el trabajo no es una fuerza manual directa que actúa para transformar los objetos, no hace solamente referencia a inteligencia operativa y práctica (ya que ello implica un efecto reduccionista donde el trabajador queda relevado a un simple número más y a un objeto de producción). El trabajo no puede ser pensado como un simple medio de producción, sino elaborando su potencialidad en la constitución del sujeto. El trabajo como actividad humana desarrolla todas sus potencialidades: no sólo las prácticas, operativas,

cognitivas, sino también las relacionales, afectivas, subjetivas. En relación a esto, Dejours (2012) sostiene que el trabajo no está solamente pensado según el tiempo físico pasado efectivamente en el taller o en la oficina, sino que el trabajo desborda todo límite fijado al tiempo de trabajo: moviliza a la personalidad entera.

A partir de esto, se considera entonces que el trabajo no está determinado solamente por la carga física, sino también por la carga mental y psíquica. Es decir, el posicionamiento de un trabajador en determinado puesto no estará basado solamente en los movimientos musculares que debe realizar, la postura, la carga que deba levantar, el desplazamiento del cuerpo, etc. Hay que considerar a su vez en la capacidad de resolución de tareas, la atención constante, la minuciosidad y responsabilidad para tratar temas complejos, precisión, procesamiento de la información, entre otras. Pero además de estos dos aspectos, están también los aspectos más profundos y subjetivos, es decir, todo lo relacionado a la capacidad de comunicación, las relaciones afectivas, el grado de iniciativa para ejecutar una actividad, el deseo, la cooperación con el colectivo de trabajo, etc.

La importancia de establecer estas tres dimensiones radica en justamente traer a colación que el trabajo normalmente es pensado y reducido sólo a lo técnico, a las habilidades manuales, el uso de herramientas, saberes objetivos sobre determinada tarea, capacidad cognitiva e inteligencia práctica, etc. Pero también es necesario desconstruir esta idea y pensar también en cómo se ponen en juego los aspectos más profundos del sujeto y cómo éste se relaciona con las condiciones y medio ambiente que lo rodea, incluyendo en esto a sus pares y/o superiores.

Las personas que realizan trabajos con contenido sienten que éstos sirven para algo, es decir tienen utilidad tanto para la organización en la que los desempeña, como para la sociedad, dado que a través de dicho trabajo tienen la capacidad de desarrollar y aplicar sus conocimientos y capacidades. Entonces, estos trabajadores muestran otra actitud ante el trabajo, la cual repercute positivamente sobre su interés ante el mismo, así como sobre sus relaciones sociales en la empresa. Todo esto se consigue dotando a los trabajadores de capacidad para planificar, ejecutar y controlar su trabajo, y de esta manera se garantiza su posibilidad de desarrollo psicológico individual. Pero en la actualidad, a consecuencia de las nuevas fórmulas de organización del trabajo, existen numerosos puestos en los que el trabajo que se realiza consiste en una serie de tareas cortas, repetitivas, rutinarias, sin buena comunicación o relaciones establecidas en la empresa, repercutiendo así negativamente en la persona.

Entonces, la carga global de trabajo deja de ser esencialmente física, como lo era en los tiempos fordista/taylorista (basados en la fábrica y la maquinaria). Por el contrario, adquieren especial interés los riesgos ocupacionales ligados a las dimensiones psicosociales fruto del detraimiento del sector industrial y el crecimiento del sector servicios (Neffa, 1989)

Trabajo como relación social

Dejours sostiene que:

en el contexto contemporáneo, las situaciones ordinarias de trabajo no pueden describirse como una yuxtaposición de experiencias y de inteligencias singulares. Porque, en regla general, se trabaja para alguien: patron, jefe, superior jerárquico, para los subalternos, para los compañeros, etc. El trabajo no es solo una actividad, es también una relación social, es decir que se despliega en un mundo humano caracterizado por relaciones de desigualdad, de poder y de dominación. (Dejours, 2012: 26)

Partiendo de esto y con la idea que el contexto y ambiente de trabajo no sólo depende de aspectos materiales o físicos y la mera remuneración salarial, sino también con ejes

relacionados a lo que es la comunicación, relaciones laborales, organización, etc. se genera una aproximación a la noción de riesgos psicosociales. Si se desconstruye este concepto, podemos considerar que refiere a la relación entre el individuo (psico) y el entorno que lo rodea (social) en su trabajo; haciendo así referencia a las condiciones en el trabajo relacionadas con el contenido del puesto, con la realización de la tarea y/o con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud del trabajador. Así, no todo depende de cuestiones 'duras', factores físicos y materiales presentes en el medio ambiente laboral sino también de las condiciones de trabajo resultantes de los factores socio técnicos y organizacionales, los cuales impactan directamente en la configuración de la carga global de trabajo. Es imprescindible pensar en esto también desde el lado social, la configuración del puesto, el trabajo desde una mirada colectiva, etc.

Asimismo, las características que asume el proceso laboral repercuten sobre el colectivo de trabajo, por lo cual se parte de una perspectiva que no intenta individualizar o psicologizar el sufrimiento en el trabajo, sino que pone el acento en este colectivo, su entorno y la organización en su conjunto (Gollac y Bodier, 2011). Los seres humanos son seres relacionales, por ende, en el ámbito laboral las personas establecen vínculos con superiores, con colegas, clientes, con la organización o empresa en sí en la cual trabaja, etc. Dichas relaciones pueden constituir un aspecto positivo del trabajo, fuente de satisfacción y autorrealización o pueden constituirse como un factor de riesgo psicosocial.

La calidad de las relaciones es un factor esencial a la hora de determinar su potencial estresor en tanto constituyen un factor muy importante de la salud psicosocial de una organización. Las buenas relaciones entre los miembros de trabajo del grupo son un factor central de la salud personal y organizacional, mientras que por el contrario unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas o predominantemente destructivas pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización. Las malas relaciones sociales entre los miembros de un grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y un mal clima en los equipos de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre sus miembros. Por el contrario, unas buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo

Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que los mismos se integren y se sientan parte de un colectivo o equipo de trabajo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados, sean tratados de manera equitativa y se sientan cómodos con el colectivo de trabajo. "Las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el mutuo apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable." (Neffa, 2015, p. 215)

Pero hay que tener en cuenta que, si en el trabajo no se propicia la comunicación entre los trabajadores, si se despliegan malas relaciones, si se vislumbra una falta de cohesión en el grupo, o dificultad para expresar emociones y opiniones, puede generarse tensión y un clima laboral que no sea propicio. La falta de reconocimiento por parte superiores, colegas, e incluso, el sentimiento de soledad o falta de apoyo social pueden afectar profundamente al trabajador y producir un gran sufrimiento en el trabajo. Si el contenido y la organización de la actividad laboral no permiten construir sentidos, el trabajo puede ser fuente de padecimientos (Dejours, 1992).

Desde esta perspectiva, la actividad laboral puede ser fuente de sentido e identidad, generar felicidad, placer y/o realización en quien lo ejecuta y constituir un espacio de interacción social, pero también es a partir del trabajo que se han generado históricamente diversas formas de dominación y explotación.

Se está frente a la tarea de reconocer y evaluar la existencia de los riesgos psicosociales, ya sea en el puesto, en el lugar de trabajo, o en las relaciones sociales que enmarca. En el caso del mobbing, la valoración del estado de las relaciones sociales es una necesidad de primer orden para evaluar adecuadamente la salud de los trabajadores. El objetivo de esta valoración es determinar si las relaciones sociales son satisfactorias para los trabajadores o, por el contrario, son fuente de insatisfacción por ser inadecuadas o insuficientes.

Mobbing

Ya hay una interiorización en la idea de que las relaciones sociales son un pilar para el establecimiento de unas CyMAT favorables, y que consecuentemente van a influir en el paso del trabajador por tal empresa, puesto u organización en torno a cómo se despliegan estas relaciones con sus compañeros, sus superiores, su personal a cargo, etc. Sin embargo, como se ha dicho, éstas pueden constituirse desde un punto de vista de riesgo psicosocial si no son abordadas de manera correcta, si 'fallan' y el lazo entre el colectivo de trabajo no es apropiado ni permite que las relaciones laborales sean un factor motivacional para un determinado trabajador.

Si bien pueden darse situaciones o contextos en donde no haya una buena relación en el equipo o grupo de trabajo, no es lo mismo que dos personas no se lleven bien entre sí o haya mucha comunicación entre ellas, a que el ambiente o clima de un departamento laboral sea negativo debido a las relaciones tensas e insatisfactorias que se establecen. Lo que se pretende deslindar son casos en donde un actor (o grupo de actores) asedian a una sola persona en el trabajo cotidiano, es decir, una discriminación específica en el empleo.

Para estos casos en particular se utiliza un término en particular denominado 'mobbing'. Esto es una realidad que puede estar presente en cualquier tipo de organización, tanto privada como pública; en las grandes corporaciones como también en las pequeñas y medianas empresas.

El concepto fue elaborado por Lorenz, un etólogo austríaco, refiriendo a cuando se forma una muchedumbre alrededor de alguien para atacarlo; y define la conducta de algunas especies animales de atropellar (asaltar) a un miembro del grupo que, por diversas razones, tiene que ser expelido (Vega, 2011). Esta palabra proviene del verbo inglés *to mobb* que significa a acosar u hostigar, y su fenómeno ha sido referido a cuando un grupo de personas se abalanzan sobre otras para atacarlas o acosarlas.

Fue Leymann quien trató de abordar científicamente esta problemática. Su trabajo consistió en, primero, establecer grupos de estudios en las escuelas, estudiando los comportamientos hostiles en los estudiantes. Pero será en los años 80 cuando halla el mismo comportamiento hostil a largo plazo en los empleados y sus lugares de trabajo. Hay que recordar que, si bien hablamos de la misma conducta o situación en escenarios distintos, no es lo mismo el *bullying escolar* que el *mobbing o acoso laboral*, ya que los actores, fuerzas, contextos que entran en juego son totalmente distintos.

Entonces, este término inglés puede traducirse al castellano como acoso u hostigamiento, en este caso aplicado al ámbito laboral, para pensar situaciones en las que un sujeto se vuelve blanco de un actor o grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros -generalmente con la permisividad del resto-, a una persecución que le puede producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica.

En relación a esto, es propicio entender que no todo conflicto en el trabajo o con el equipo implica que haya mobbing, ya que la naturaleza de las relaciones laborales implica la creación y existencia de espacios de competencia y esto trae aparejado

diferentes conflictos o situaciones. Se puede diferenciar así una problemática 'sana' en donde se puede llegar a ciertos resultados u objetivos comunes, hay relaciones de colaboración, los choques son ocasionales y abiertos, etc. (por ejemplo, de una discusión llegar a un punto en común), de un conflicto 'insano' basado en comunicación ambigua y oblicua, ataques sin justificación, acciones inmorales, abuso de poder, boicot etc. Entre las características principales para delimitar que algo pueda o no ser considerado mobbing, podemos tener en cuenta que:

- Es sistemático, es decir, que los actores que entran en juego son siempre los mismos y las acciones son similares y reiterativas. Hablamos de una lógica compleja y no de simples episodios aislados y aleatorios que pueden darse en cualquier contexto.
- Es persistente: se caracteriza por su permanencia en el tiempo. Un hecho aislado, un conflicto en particular por alguna tarea, comentarios al azar, etc., no son considerados mobbing. Para serlo debe ser repetitivo en su tipo, formas y tiempo.
- Siempre hay, al menos, dos protagonistas: el victimario y la víctima, donde este último es siempre la parte más débil de la relación debido a que, por alguna u otra razón, no puede hacer frente al atacante, que es quien ejerce el poder.

En cuanto a la víctima, las consecuencias implican no solo afección a la salud física y mental, sino inclusive a los derechos del trabajador, a su reputación personal y laboral, lo cual dificulta o directamente elimina la futura empleabilidad de la víctima.

Es común pensar que, si se habla de discriminación o acoso laboral, se piense en una persona con un alto rango jerárquico, con el poder y la capacidad de hacer lo que quiera sin escrúpulos debido a que no tiene nadie por encima y puede dominar la situación, etc. Sin embargo, otro de los aspectos a tener en cuenta es que el mobbing no discrimina entre roles, departamentos, edad, sexo ni posición jerárquica, y que puede ser realizado por cualquier persona o grupo de personas dentro de la empresa u organización. Así, podemos diferenciar 3 tipos de acosos:

- Acoso descendente: situación en la que la persona ostenta el poder frente a sus subordinados, se trata de contextos donde el jefe o superior acosa laboralmente a sus empleados, encargados, personas que tiene a cargo. Normalmente la víctima no puede hacer nada frente a esto por miedo de perder el trabajo; también suele suceder que no hay alguna persona o departamento a la cual acudir si es el mismo jefe en que imparte el mobbing, viéndose entre la espada y la pared.
- Acoso ascendente: Una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios de sus subordinados.
- Acoso horizontal: Un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, es decir que no tiene una posición superior. Lo que determina esto es el poder "simbólico" del victimario y la capacidad de ejercerlo sobre otro par.

La autora Bustamante Casas, señala que para que un caso sea catalogado como mobbing, debe tener al menos dos sujetos como protagonistas: quien da comienzo al hostigamiento que se denomina mobber, se trata de una persona con poder, y la víctima es el trabajador o sujeto pasivo

Habitualmente puede existir un tercer componente que son llamados side mobbers, estos son sujetos ajenos a las partes, que pueden llegar a ser compañeros del trabajador afectado o personal jerárquico intermedio, que, sin participar en forma directa en el acoso, consienten o colaboran con el mismo por conveniencia o perversión. (Bustamante, 2008, p.2)

Por último, cabe preguntarse si hay un objetivo del acosador para desplegar estos actos. La respuesta es que no hay una sólida o específica motivación para el mobbing, ya que las causas pueden ser diversas, o hasta no haber ninguna en particular. Pueden ir desde el objetivo de querer lograr que una persona renuncie, hasta el simple hecho de sólo querer ridiculizarlo o sentir cierto poder sobre la situación.

Es por todas estas características y circunstancias en que el mobbing se posiciona como un tema de interés hoy en día en las empresas, y como una de las problemáticas más complejas a elaborar y resolver en el ámbito laboral.

Mobbing, su incidencia en la persona y ámbito laboral

El mobbing o acoso laboral es una de las partes de un fenómeno más amplio: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia laboral va más allá de la mera agresión física e incluye otras maneras de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes.

Mientras que se puede considerar que la violencia física en el trabajo es más 'sencilla' de detectar en la mayor parte de los casos debido a los signos visibles que ella contrae, no ocurre lo mismo con la violencia psicológica, cuyas consecuencias pueden en muchos casos negarse o deformarse. Entonces, y según lo expuesto, una de las características notorias del mobbing es que siempre hablamos de un vínculo entre dos partes, la víctima y el agresor. A diferencia de otras psicopatologías laborales, la situación en la que se ve el trabajador depende fuertemente del trato y las relaciones sociales que se establecen en la empresa u organización, siendo el victimario (o grupo de victimarios) los responsables de este acoso laboral, y no el acosado en sí. En algunas otras problemáticas en el ámbito laboral, como el stress laboral, adicción al trabajo, síndrome de burn out, etc. no es necesaria específicamente la implicación de dos partes o protagonistas. Es decir, si bien todas las patologías laborales están fuertemente influenciadas por las CyMAT, estas últimas no precisan de la acción y el acoso de alguna otra persona en el equipo de trabajo, de su superior o subordinado. Pueden surgir porque el empleado no puede con las exigencias del puesto, se ve avasallado por la sobrecarga del mismo, por una mala adaptación al puesto, por la cantidad de horas extras, un mal contexto socio-económico que afecta la empresa en sí, entre otros cientos de aspectos.

En cambio, si se habla de mobbing, este no depende en particular de las tareas de determinado puesto, si la persona puede o no con las exigencias del mismo, de si el salario es bueno o malo, si la persona posee suficiente estima o si se siente capaz para realizarlo, etc., sino que exclusivamente el factor principal es la presencia del acoso laboral ejecutado por una segunda parte en cuestión. En relación a esto, se puede conjeturar que cualquier persona, en algún momento de su proceso laboral, puede verse afectado por esta problemática o comenzar a ser hostigado en su puesto de trabajo, ya que como se ha expresado no hay una característica primordial cuando hablamos de mobbing más que el acoso laboral en sí mismo y la relación establecida entre víctima-victimario. Entonces, no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo.

Cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Únicamente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno. Así, el empleado podría estar bien adaptado al puesto, contar con un buen clima laboral, sentirse motivado, no verse sobrecargado física ni mentalmente, y hasta buenas relaciones laborales con las distintas partes de la empresa. Sin embargo, las acciones de una sola persona podrían generar un giro de

180° y comenzar a afectar la salud mental de este trabajador. Una persona en su trabajo, sin motivo alguno, de un día para otro, podría empezar a ser acosada laboralmente, y esto generar una vuelta de tuerca en donde su motivación, salud mental y hasta salud física puedan verse gravemente atacadas. Por eso es importante tener en cuenta que no debemos confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea trabajar a las órdenes de un jefe, especialmente exigente, en aspectos como la productividad y la calidad de los productos. El acoso va más allá, el objetivo es totalmente distinto, ya que lo que se busca es actuar sobre los sentimientos más profundos de la persona. Como se ha expresado, el trabajo constituye un hito imprescindible en lo que es la conformación de la subjetividad en el trabajador. Ya Dejours expresó:

El trabajo es siempre una puesta a prueba de la subjetividad, de la que ésta sale incrementada -engrandecida- o, por el contrario, encogida, magullada. Trabajar produce para la subjetividad una prueba que la transforma. Trabajar no es solamente producir, sino también transformarse a uno mismo y, en el mejor de los casos, una ocasión que se le ofrece a la subjetividad de probarse a sí misma o incluso de realizarse (2012, p. 41).

Por ende, es importante deslindar la importancia de esta problemática e ir más allá de sus simples características, profundizando en la relación del mobbing con la salud mental.

El mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas debido a que, como se ha manifestado con anterioridad, no hay un perfil predispuesto o características esenciales en lo que concierne a la víctima afectada por este acoso en el trabajo, y por ende los recursos de afrontamiento entre ellas pueden ser muy distintas; no obstante, sus consecuencias son similares en la mayor parte de los casos.

El mobbing constituye un problema de salud que atraviesa íntegramente la vida de un sujeto, tanto en su dimensión laboral, como social y personal. En tanto proceso sistemático, reiterativo y premeditado, tiende al deterioro socioemocional y psicofísico del trabajador escogido como blanco por su acosador, limitando la capacidad del sujeto para el trabajo psíquico, su productividad, y el placer asociado a ello.

A partir de esto, entonces puede haber diversas formas en cómo el trabajador o la víctima de mobbing se ve afectado por esta relación. Desde cuadros de ansiedad, miedo, tensión, stress, etc., hasta diversas psicopatologías. Retomando a Vega, ella sostiene que el mobbing tiene potencial para causar o contribuir a generar tanto desórdenes psicosomáticos como de comportamiento; y que comúnmente se registran desórdenes por depresión y desórdenes de ansiedad (2011).

Se ha dicho que el trabajo moviliza la personalidad entera, genera una subjetivación en las personas y no es meramente una simple tarea operativa a realizar y que, por el contrario, puede ser fuente de autorrealización personal que implica un proceso de transformación y adaptación. Entonces, se busca resaltar el interés de no solamente reducir al mobbing a estas consecuencias, sino más bien en construir la idea de que el acoso laboral afecta la construcción de la identidad del trabajador, ya que trabajo y subjetividad se encuentran ligados. En el trabajo hay diariamente objetivos a cumplir, obstáculos a superar y momentos en los que se piensa 'ya no puedo más', sobretodo en situaciones donde la empresa tiene plazos que cumplir (por ejemplo, a fin de mes). Sin embargo la característica del mobbing para establecerse como tal es que debe mantenerse en el tiempo: por meses o hasta incluso años, generando que el puesto de trabajo de tal persona se convierta en un posible calvario debido al contexto dañino en el que se encuentra, posiblemente afectando así su salud mental como a su vez su autoestima y motivación, pudiendo así pasar de considerar su trabajo como fuente de autorrealización a una actividad obligatoria que genera sufrimiento se debe realizar para seguir subsistiendo.

Es decir, se trata de desconstruir la idea de reducir todo a 'el mobbing genera ansiedad', 'el mobbing puede ser causante de depresión' sino que el mobbing responde a una

situación contextual y sistemática que incide en la subjetividad del trabajador y la personalidad del mismo. No solamente se trata de que la persona se ve falto de autoestima o no posee los recursos adecuados para afrontar la situación, sino que su esfuerzo, tiempo y actividad no se ven valorados y hasta despreciados, generando así que la persona no le encuentre sentido a su trabajo y busque, en algunos de los casos posibles, en desligarse de él debido a la coacción de los victimarios y falta de respuesta de la empresa.

Por su parte Millán (2007), autora de números artículos en el área de derecho del trabajo, pone acento en que el mobbing no es una acción sino un proceso, como tal presenta distintas etapas. En primera instancia, el conflicto comienza a manifestarse, pasa de estar implícito a ser de conocimiento público. En la segunda etapa, el hostigamiento hacia la víctima se materializa en forma contundente, bajo la forma de estigmatización, aislamiento y acoso. Consecuentemente, en la siguiente etapa, las organizaciones intentan minimizar o directamente ocultar este fenómeno dado sus repercusiones en el clima de trabajo. Es entonces cuando el conflicto, al no ser abordado correctamente, aumenta su magnitud. En la etapa cuatro, existe la posibilidad de derivación de la víctima, el diagnóstico tardío o en el peor de los casos, el diagnóstico es inexistente. Finalmente, el proceso suele culminar con la desvinculación laboral de la víctima, entre tanto que los más resilientes o mejor asesorados inician juicio por despido, otros renuncian.

Entonces, debido a sus características, el mobbing debería ser un tema de relevancia desde el primer momento en que se comienza a impartir, pero la problemática encuentra su pico cuando es la empresa u organización quien ignora lo que está sucediendo y/o no tiene la capacidad o interés de intervenir para solucionar o trabajar con las partes implicadas.

La intervención de la empresa y rol del psicólogo

Como proceso de carácter premeditado y sistemático ejercido por una persona o grupo de personas, el acoso laboral genera deterioro progresivo de la salud psicofísica y socioemotiva de la víctima pudiendo llevarla a su derrumbe. Cuanto más temprano sea el pedido de ayuda por parte de la víctima, mayores serán las posibilidades de actuar y, en caso de ser necesario, reparar los daños ocasionados a su salud; y es posible que la víctima requiera ayuda psicológica, laboral y/o legal.

Como profesional de la salud mental, el psicólogo puede ser un actor clave a la hora de intervenir en este proceso. Ya sea porque el trabajador acude de manera voluntaria a un terapeuta externo a la empresa para hablar sobre esto, o que se dirige al sector de rrhh de su organización (en caso de que el departamento esté conformado por algún psicólogo), es necesario responder a la demanda de este trabajador y su pedido de ayuda.

Debido a los síntomas o trastornos físicos y psicológicos derivados de experimentar situaciones de acoso laboral, resulta necesaria la ayuda psicológica a la víctima. Si hablamos del primer caso (es decir, que una persona se dirige de manera voluntaria a un psicólogo externo a la empresa) el objetivo principal es trabajar con el paciente y que pueda elaborar su angustia, que encuentre un espacio de confianza en el cuál pueda expresar con tranquilidad lo que le sucede. Ya sea que se es psicoanalista, terapeuta sistémico, cognitivo conductual, etc. el psicólogo siempre trabaja con el padecimiento subjetivo, la ansiedad, angustia y la escucha del paciente, que en este caso viene por una acción ejercida por otros trabajadores en su mismo espacio de trabajo.

Teniendo en cuenta esto, el primer paso en el trabajo terapéutico individual, dice Hirigoyen (1999), implica el reconocimiento, tanto del paciente como del terapeuta, de que como condición previa el trauma proviene de una agresión externa, y que de ninguna manera la culpabilidad recae sobre la víctima. El objetivo de la terapia debe centrarse en tomar conciencia de la perversidad de la relación y el contexto laboral en el que la persona se encuentra, lo cual le permite librarse de la negación y de la culpabilidad de

que 'él podría enfrentarse a esto, pero no lo hace', así como la toma de conciencia del modo en que se establece este juego. Para ello el terapeuta debe permitir que la víctima vuelva a confiar en sus recursos interiores.

Es decir, hay que desligarse de esta idea de que este trabajador afectado es en algún punto responsable de la situación. Es posible que por parte de otros actores ya reciba comentarios del estilo '¿pero les hiciste algo?', '¿por qué no te defiendes y ya?', 'ya se va a pasar, toman a uno por unos días para no aburrirse y después lo dejan'. Por ende, es de suma importancia que con su terapeuta sea capaz de encontrar una persona que no sólo lo escuche y con el cual él se sienta libre, sino que a la par de esto poder trabajar sobre estos vínculos y esta situación en pos elaborar recursos para sobrellevar esta situación. Lo clave es también poder sustraerse al sufrimiento, por eso el terapeuta debe ayudar al paciente a indagar los lazos que existen entre la situación reciente y las heridas anteriores. Como condición previa, debe estar seguro de que el paciente ha alcanzado la suficiente solidez como para asumir su parte de responsabilidad sin caer en una culpabilidad patológica (Hirigoyen, 1999). Entonces la persona podrá aprobar lo que siente, reconocer su sufrimiento como parte de sí. "Sólo esta aceptación permite dejar de lamentarse y termina con la negación de la propia enfermedad" (Hirigoyen, 1999, p. 151). Por otra parte, si hablamos de que haya un psicólogo en el área de Recursos Humanos de la empresa y la víctima recurre a ese espacio, la situación se torna más compleja. Primero, es imprescindible tener la noción de que el psicólogo, si bien también responde a una autoridad o jefe y está 'del lado de la empresa' también debe siempre recordar que una de sus tareas en el equipo es tener en cuenta la subjetividad y salud mental de los trabajadores. Por ende, siempre debe estar atento a las demandas o padecimientos que los trabajadores de la empresa pueden tener, ya que otros profesionales del área de rrhh (abogados, administradores, etc.) no poseen la formación ni las competencias necesarias para trabajar con esto, por eso es imprescindible que haya alguien como el psicólogo para dar cuenta y hacer frente a estas problemáticas.

Lo que concierne al trabajo del psicólogo en esta área, a diferencia del trabajo con un paciente en una terapia individual, es que aquí él mismo se encuentra inserto en este contexto y lugar de trabajo que la persona afectada, por eso se establecerán diferencias a la hora de intervenir. Primero en particular, la relación entre ambas partes no será la misma que en la clínica, no se tratará del lazo transferencial de "paciente-psicólogo" ya que, como se ha expresado, se trata de otro contexto y situación que escapa del trabajo rutinario y típico que del que los psicólogos normalmente son conocidos. Por eso, se trata de expresar que aquí no será solamente tarea del psicólogo hacer frente a estas problemáticas, sino que es necesario un trabajo interdisciplinario con todo el equipo y/u otros especialistas necesarios (expertos en medicina y derecho laboral, profesionales de relaciones laborales, etc.).

Por otra parte, además de enfocarse en el psiquismo y la subjetividad o salud mental de los trabajadores del lugar, el psicólogo debe tener su mirada también puesta en la empresa, los procesos de capacitación, tener una vista general de la adaptación de los trabajadores a su puesto, evaluar si las condiciones de trabajo son favorables y permiten un desempeño de las tareas, ver cómo se establecen las relaciones jerárquicas y formales, etc. El clima en las organizaciones puede ser considerado un bien o una obligación, por lo que las características de éste son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores con motivación y entusiasmo o con desagrado o temor. Por tanto, el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral sobre todo en lo relativo a las actitudes de las personas y sentimientos que pueden generar en cuanto a la labor que desempeña.

A las empresas les interesa una prevención eficaz, pues las consecuencias económicas son graves. Por ende, es necesario reconocer que, la organización siempre tiene su parte de responsabilidad, y es que el acoso laboral solo logra instaurarse si se lo tolera o fomenta. Si bien no se puede evitar que existan individuos con comportamiento perverso, sí se puede identificar la existencia de contextos laborales en los que los procedimientos de acoso pueden multiplicarse con más facilidad. "Por lo tanto, hay que prestar atención a

los procesos colectivos con el fin de mejorar el terreno para que se limiten las situaciones que fomentan las derivas” (Hirigoyen, 2004, p.16).

Los conflictos son normales en cualquier colectividad y si se saben manejar pueden servir para poner en cuestión malos hábitos adquiridos y mejorar. La problemática cobra fuerza cuando las empresas tienden a invisibilizarlo o a manipularlo, buscando tal vez no la solución más justa y razonable sino la más fácil y rápida, que generalmente en el caso del acoso psicológico pasa por deshacerse de la víctima o ignorarla.

Es un momento clave el distinguir, como se ha mencionado anteriormente, lo que es mobbing de lo que no es, determinando en qué momento se produce el paso del mero conflicto puntual entre personas (que sí puede llegar a una resolución), al proceso sistemático de persecución y acoso. Es aquí uno de los puntos centrales en lo que confiere al rol del psicólogo inmerso dentro de este contexto empresarial: de nada servirá la actuación del profesional si no se implica a la empresa en la resolución de casos. Es imprescindible poner el problema en conocimiento de la organización, no conviene olvidar que, como sucede con cualquier otro problema de salud laboral, la empresa tiene responsabilidades en lo referido a preservar la salud del trabajador.

En relación a esto, es importante pensar en el abordaje de la violencia y el mobbing en el lugar de trabajo enfocándose en la salud del trabajador -tanto física como psíquica-. Hay que resaltar que, con carácter general, cualquier fenómeno violento debería ser abordado desde dos niveles, en el primer nivel el objetivo consiste básicamente en evitar que se produzcan actos de violencia, o al menos reducirlos. El objetivo es prevenir la violencia detectando los peligros, evaluando los riesgos y adoptando medidas preventivas cuando sea necesario. Pero para esto habrá que tener en cuenta cómo está organizado el trabajo, el entorno en el que se desarrolla, el nivel de implicancia en el que se encuentra la empresa o los jefes de departamento en relación a abogar por la salud de sus trabajadores y evitar casos de mobbing.

En el segundo nivel, si ya se ha producido un acto de violencia, hay que prestar apoyo a la persona que lo ha sufrido. Es decir, es necesario contar con procedimientos que se puedan seguir, el objetivo básico es evitar nuevos daños y limitar los perjuicios sufridos. Aquí el rol del psicólogo es clave, trabajar con el psiquismo y la subjetividad del trabajador afectado por el mobbing no es tarea fácil, se deberá centrar en acompañar a la persona y no abandonarlo, brindarle las herramientas necesarias para que pueda elaborar su angustia y trabajar con la situación. A su vez, si se habla del psicólogo que es parte de la empresa, su tarea será en ir más allá y ver como aborda la problemática, trabajando en conjunto con la empresa tratando de brindar un espacio y contexto más saludable para sus miembros

En el mejor de los casos, es propicio pensar en un abordaje integral que logre intervenciones en todos los niveles, ya que resultará más eficaz. Para ello, el trabajo interdisciplinario con los directivos, jefes de departamentos, abogados laborales, personal encargado de las capacitaciones, etc. es la clave.

Consideraciones finales

La noción de trabajo no puede pensarse independiente de la historia, la cultura y la época, es decir, siempre responde a los contextos sociales que imperan en cada momento histórico. De esta manera, las formas de abordarlo o interpretarlo también han sufrido cambios y transformaciones dentro del contexto actual: se ha pasado de la sociedad industrial a la sociedad capitalista, de la fábrica a la empresa, del trabajador como mera fuerza dura de trabajo a abordarlo también desde su subjetividad y salud mental.

Desde este punto, las CyMAT no solo comenzaron a pensar en la salud del trabajador desde el punto de vista físico (evitar accidentes laborales, por ejemplo) sino a su vez en lo que responde a un punto de vista bio-psico-social, en donde la salud mental también entra en juego. Sin embargo, esto no siempre se da de una manera utópica, ya que podemos encontrar distintas problemáticas en lo que confiere al trabajador en donde la empresa ignora estos aspectos, como, por ejemplo, el stress que sufren los trabajadores, la falta de motivación, el síndrome de 'burn out' o de 'adicción al trabajo' que muchos pueden sufrir, etc. y en donde no aboga por sus propios trabajadores.

El mobbing, como tema central de este trabajo, también entra en esta categoría y cobra gran relevancia, debido a que aquí hay dos partes: la persona que sufre el acoso, y la persona que lo ejecuta. Es decir, se puede gozar de una 'buena' salud mental y tener motivación a la hora de ir al trabajo, pero esto cambia en el momento que un actor pasa a ser un victimario y empieza a acosar a este sujeto, en donde se puede llegar a resultados negativos, como que el trabajador renuncie, su salud mental se vea afectada, pierda el interés para ir a trabajar, o incluso padecer de ansiedad y angustia. Esto llega a su pico cuando la empresa lejos de actuar o intervenir, ignora la situación y no hace nada para evitarla, permitiendo que esto se instaure en el tiempo y de manera sistemática.

Como profesionales de la Salud Mental, lo/as psicólogos/as tienen que actuar con lo que la realidad planteada manifiesta. Es a partir de la intervención en que se puede dar respuesta a esta demanda, ya sea como terapeutas clínicos o psicólogos dentro del equipo de trabajo de la misma empresa.

El primer paso o la mejor forma de abordar el mobbing es siempre desde la prevención, ya que una vez que la problemática está instaurada, es mucho más difícil trabajar sobre ella para eliminarla. Algunas de las posibles formas de intervención a la hora de trabajar con programas de prevención pueden ser campañas de sensibilización sobre el tema a los distintos trabajadores y jefes de departamento de la empresa, cuyo propósito sea concientizar a la población sobre diferentes aspectos y ayudar a entenderlos, para que los distintos actores puedan empezar a comprender sobre esta problemática, reconocer cuando se esté dando y así poder actuar. Una campaña o actividad de sensibilización eficaz es la que puede hacer llegar un mensaje a una audiencia en particular, e influye en el comportamiento de la misma.

Si se habla de un caso de mobbing ya activo, la mejor forma de abordarlo será, desde el rol del psicólogo, brindando no solo ayuda y apoyo psicológico a la víctima y persona afectada, sino también tratar de ponerse en contacto con los directivos de la empresa o jefes de departamento, para interiorizarlos sobre el tema y tratar en conjunto de ver las posibles formas de intervención en donde se pueda dar una respuesta a la persona afectada. De esta forma no solamente sale ganando el trabajador que sufre mobbing, sino también la empresa misma, ya que se puede generar un mejor clima laboral y lograr que el conflicto no pase a mayores instancias (juicios laborales, despidos, indemnizaciones, etc.).

Es importante no olvidar qué como tal, el psicólogo es un profesional de la salud mental y debe no olvidarse de la misma, más allá de otras responsabilidades o tareas que tenga dentro de una empresa, organización o institución. Es imprescindible mantener una postura crítica sobre las problemáticas que giran en torno a la salud mental y la subjetividad de las personas, tratando de poner en jaque determinados aspectos de las

CyMAT o las relaciones que se establecen dentro de las misma en caso de que sea algo necesario.

La responsabilidad del psicólogo formado en el área laboral consiste en no olvidar que se trabaja con el padecimiento subjetivo del trabajador, en no ignorarlo sino tratar de llegar a una posible solución. Frente a esta tarea, también será de suma relevancia el hecho de incorporar a la empresa en esto o a otros profesionales si fuera necesario, en planificar estrategias específicas en torno a los casos de mobbing que pueda haber presentes.

Es desde una perspectiva interdisciplinaria que podemos hacer frente a las problemáticas actuales, pero para ello primero el psicólogo relacionado al área laboral debe reconocer su parte en el trabajo y no olvidar su ética, que consiste en abogar por la salud mental del trabajador, por más que esto implique generar un cambio, hacer llamadas, contactarse con directivos, salir de su zona de confort, etc. Es a partir de la implicancia en esta temática en cómo se puede solucionar el problema y, en el mejor de los casos, prevenir futuros casos de mobbing para generar un mejor clima laboral.

Referencia Bibliográfica

- Abraham, T. (2011). *La empresa del vivir*. Buenos Aires: Sudamericana
- Bleichmar, S. (2005). *La subjetividad en riesgo*. Buenos Aires: Paidós
- Bonantini, C. (2017). *El mito de Prometeo*. Buenos Aires: Laborde
- Bustamante Casas, M.C. (2008) *El Mobbing Laboral*. SAIJ N° DACC080115. Buenos Aires, Argentina. Visita 18 septiembre de 2018 <http://www.saij.gob.ar/maria-cecilia-bustamante-casas-mobbing-laboral-dacc080115-2008-12/123456789-0abc-defg5110-80ccanirtcod>
- Dejours, C. (1992). *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- Dejours, C. (2012). *Trabajo Vivo (Tomo I) Sexualidad y trabajo*. Buenos Aires: Topia.
- Dejours, C. (2012). *Trabajo Vivo (Tomo II) Trabajo y emancipación*. Buenos Aires: Topia.
- Gollac, M. y Bodier, M. (2011). Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos. Seminario Internacional: Los riesgos psicosociales en el trabajo. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Hirigoyen, M. (1999) *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós
- Hirigoyen, M.F. (2004) *El acoso moral en el trabajo*. En Conferencia FEMEVAL, 17 de septiembre de 2004. Valencia, España: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Medá, D. (1998). "Qué sabemos sobre el trabajo?". *Revista de trabajo-pensar el Trabajo*. Visita 8 de enero de 2020 en http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/2007n04_revistaDeTrabajo.pdf
- Neffa, J. (1982). *Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo*. México: Inet
- Neffa, J. (1989) *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Humanitas.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Buenos Aires: Ceil-Conicet
- Vega, V. (2011). *Violencia, maltrato y acoso laboral*. Buenos Aires. Lugar Editorial
- Schein, E. (1999) *Psicología de la Organización*. México: Prentice – Hall Hispanoamérica