

El hostigamiento profesional y personal (*mobbing*) en las instituciones sanitarias: un asunto más allá de la clínica.

“Aquí la envidia y mentira

me tuvieron encerrado”

(Fray Luis de León)

La corrupción más allá de la “política profesional”

Todos sufrimos a diario el bombardeo constante de noticias que propician el convencimiento de vivir en un estado irreversible de corrupción e incompetencia en la gestión de lo público, en especial en lo concerniente a la denominada “política profesional”. Tertulianos y voceros de toda índole no sólo anuncian los estragos que esta plaga provoca, sino que suelen atribuirlo exclusivamente al bando contrario, dejando libres de toda sospecha a los del propio.

Aunque es moneda corriente hablar de la corrupción política, existe un fenómeno que apenas aparece en los medios pese a no ser diferente, en último término, de los que monopolizan los titulares. Esta reflexión pretende ser un nuevo “*yo acuso*” -como en su momento hiciera Émile Zola a raíz del caso Dreyfus- que ponga al descubierto algunas conductas que denotan la presencia de una carcoma que corroe, silenciosamente, muchas de las instituciones sostenidas con el erario público. En concreto, nos referimos al acoso laboral -“*mobbing*”, en inglés- que puede darse en el seno de la sanidad, la universidad y la investigación. Precisamente, la evidencia científica disponible señala que son los ámbitos laborales donde es más prevalente.

Se trata de “levantar la manta”, expresión atinada para describir la acción de desenmascarar un modus operandi opaco, silenciado durante mucho tiempo, que, cuanto más se mantiene, más se agrava. Hablar de ello no implica arrogarse una posición de superioridad moral ni creer que estas conductas dejarán de producirse; la historia lo desmiente continuamente, con ejemplos que cubren un amplio abanico de manifestaciones de violencia implícita o explícita. Lo que se pretende, siguiendo la recomendación de Spinoza en su “*Ética*”, es “no burlarse, no lamentarse, no detestar, sino comprender”. Y comprender para actuar, en lo posible. Porque no da igual, como veremos a continuación.

El hostigamiento laboral en los profesionales de la salud: delimitando conceptos

Trabajar a diario durante casi dos décadas como psiquiatra con profesionales de la salud con trastornos mentales, me ha permitido ser testigo de excepción de las consecuencias de este tipo concreto de hostigamiento. Se trata de un delito que, para ser castigado, necesita ser probado. Nosotros, los clínicos, acompañamos a las víctimas de ese tipo de agresión intentando ayudarles a recuperarse de las secuelas de lo que han vivido. El “*mobbing*” más frecuente es el *vertical descendente* (de superior jerárquico a subordinado), pero puede ser *vertical ascendente* (del subordinado/s hacia quien ostenta el poder) o bien puede darse entre iguales (*horizontal*).

En el argot coloquial, se usa la palabra “*mobbing*” con cierta ligereza para hablar de conflictos con figuras de autoridad en el entorno laboral. No es infrecuente que quien haya sido apercibido por fallos en su competencia profesional o por el incumplimiento de una o más funciones -con datos objetivos y sin faltarle al respeto-, se defienda con ese término para eludir sus responsabilidades. Es fundamental evitar el uso frívolo -cuando no avieso- de ese término.

Al hablar de hostigamiento o acoso laboral nos referimos a un tipo de maltrato sistemático y continuado al que se somete a una persona en el trabajo, con el objeto de desestabilizarla emocionalmente, orillarla profesionalmente, cuestionar su valía y mermar su capacidad de defensa. Es una víctima colateral -por usar términos bélicos- de entornos en los que se han instalado dinámicas de corrupción y de abuso de poder. .

Relaciones y jerarquías en los grupos humanos

Siempre que hay una relación de desigualdad, más aún si se acompaña de un desequilibrio de fuerzas, se pondrá de manifiesto el poder, en cualquiera de sus variadas formas. Así lo explica Hegel en su metáfora del amo y el esclavo, representada como una vertical donde el primero ejerce dominio sobre el segundo. Precisamente, la clasificación de los tipos de acoso laboral se inspira en esta metáfora.

Lo habitual es que las interacciones humanas no sean completamente horizontales, de igual a igual. Son verticales las relaciones entre padres e hijos, profesores y alumnos, jefes y subordinados. El poder permite que el otro me obedezca y cuanto mayor sea, más personas se acaban plegando a mis designios al tiempo que crece mi sensación de omnipotencia y omnisciencia. Los subordinados se suelen rebelar contra quienes mandan, pero también quien gobierna está sujeto -aunque pretenda ignorarlo- a quienes le deben obediencia y también a los que estén por encima de él. Se trata, por tanto, de relaciones esencialmente conflictuales, lo que no implica saltarse los derechos y deberes fundamentales de las partes.

De hecho, que haya interacciones verticales no da carta blanca a quien ostenta el poder. Una cosa es reconocer el distinto peso de las funciones y responsabilidades de cada persona en el seno de grupos humanos y, otra, arrogarse unas prerrogativas sin límite sobre la tarea y sobre los demás. Sabemos que es inherente al poder humano su tendencia a la desmesura, que se acentúa cuanto más tiempo se ostenta y cuando el ámbito de actuación se amplía. Como bien señaló Lord Acton: “el poder absoluto corrompe absolutamente”.

Es por esa inercia consustancial al poder que se ideó el equilibrio de poderes o los denominados, más ampliamente, contrapesos (“checks and balances”, en inglés). Su cometido es limitar la tendencia a ejercerlo sin control o arbitrariamente. Los sistemas de oposición justos y transparentes en el ámbito público, los canales internos de comunicación, las auditorías independientes y las evaluaciones de riesgos psicosociales en los equipos son una forma de hacerlo factible.

Acoso laboral: una manifestación más de abuso de poder

El hostigamiento o acoso laboral es una consecuencia del abuso de poder. Se manifiesta como un progresivo ostracismo de la víctima en el equipo o institución donde trabaja, al tiempo que se le humilla -de manera más o menos sutil- y se degrada, paulatinamente, su consideración profesional. En muchas historias relatadas por las víctimas, el denominador común es que ésta se haya posicionado en contra de un poder omnímodo y arbitrario, no se haya plegado a un determinado *modus operandi* o haya despertado la envidia, por los motivos que sea. A veces, confluyen las tres circunstancias. Esta situación es más frecuente en entornos sanitarios públicos -como en los hospitales universitarios- donde tanto pesa el prestigio social o donde la garantía de obtener y mantener una plaza por oposición o un cargo de responsabilidad que dé cierta prestancia disuaden al sujeto de buscar otras alternativas laborales.

Por otra parte, esta conducta de acoso -punible legalmente e inadmisibile moralmente- se alimenta, *volens nolens*, de una dinámica de “chivo expiatorio” en el grupo que -consciente o inconscientemente- legitima la estrategia de descarte y desgaste e, incluso, la avala, pues la víctima acaba siendo apartada y cuestionada por los iguales. En este tipo de sistemas, son legión quienes se benefician de un *status*

quo en el que la equidad o la meritocracia brillan por su ausencia, lo que repercute en plazas públicas asignadas arbitrariamente o en cargos de responsabilidad asumidos sin la capacidad personal y curricular para ello. Aunque puede haber cómplices directos o indirectos de la agresión, también hay quienes dañan por omisión. Es el caso de quienes “prefieren no hacer”, como Bartleby, el personaje de la novela de Melville; sea porque es incómodo, porque pone en riesgo sus privilegios o por falta de fe en que otra forma de proceder es posible.

El papel de los iguales: cómo suele comportarse el entorno laboral

Pese a que no lo parezca, tan grave como el daño ejercido por el agresor son la conspiración de silencio, la aquiescencia, la delación o la maledicencia, colaboradores necesarios en la perpetuación de regímenes tiránicos. Este “algo habrá hecho” mina, más aún, la moral de la víctima, pues acaba por sentirse la “oveja negra” del rebaño, enredada en un bucle infinito de culpabilidad y autocensura del que no logra salir. Tildarla de “problemática” permite a los espectadores lavarse las manos, como Pilatos. Como bien reflexionó Hannah Arendt al referirse a la “banalidad del mal”, lo habitual en los grupos humanos es no disentir. Tememos ser excluidos. Por eso la valentía se erige como una rara avis en estas circunstancias, más aún cuando implica ir contracorriente o poner en cuestión el “qué hay de lo mío”.

En términos metafóricos, este tipo de acoso subrepticio y sostenido no deja de ser una suerte de “asesinato psicológico” a cámara lenta. Aunque se fragüe insidiosamente, el detonante final, la “muerte” civil o laboral, suele acontecer tras una última acción fatal –“la puntilla”- que lleva a la víctima a claudicar. No en vano, lo que percibimos en consulta son personas abatidas, con notable compromiso funcional, que piden ayuda cuando el daño está ya muy avanzado y la demolición interna ha sido prácticamente consumada. La sintomatología que prevalece se caracteriza, bien por el cortejo postraumático, bien por el desplome afectivo, o por ambos. Y sus efectos no se limitan a la profesión, sino que se extienden al ámbito personal y familiar.

Cuando la víctima ha puesto gran parte de su energía vital en el trabajo, como es el caso de los profesionales de la salud, la pérdida de confianza en la propia valía acaba permeando todo su ser. La labor de reconstrucción personal es ardua. No es frecuente que la víctima se atreva a denunciar, siendo la excepción más que la regla. Sí lo es que la persona abandone su puesto de trabajo, con la pérdida de talento que comporta a nivel institucional y con el duelo complejo que desencadena.

¿Qué se puede hacer? Nuestro deber moral

El hecho de que nuestro sistema laboral sea garantista y no dé crédito al mero testimonio sin prueba, aumenta aún más la sensación de indefensión de la persona agredida, pues debe ser ella quien incoe la denuncia que dé pie a la apertura de un expediente disciplinario. Para que esa exposición –que la víctima teme- no tenga que ser la única vía de defensa, sería oportuno activar una evaluación independiente de riesgos psicosociales periódicamente en las instituciones, y, de manera excepcional, siempre que haya sospechas fundadas de casos de “mobbing”.

De hecho, el acoso laboral no suele ser un acontecimiento aislado, sino una manifestación más de una gobernanza corrupta e ineficiente que conlleva deterioro en los equipos, afecta al bienestar de los trabajadores y repercute negativamente en su tarea a muchos niveles. Es más, que suceda en empresas sufragadas con dinero “público” añade un agravante a la hora de exigir responsabilidades a quien usa de esa manera el cargo y la confianza que se le han otorgado.

Como bien apuntaba en una entrevista reciente Svetlana Tijanóvskaya, líder de la oposición bielorrusa frente al régimen autoritario de Lukashenko desde el fraude electoral de 2020: “Si los dictadores quedan impunes, la gente deja de creer en las instituciones”. Las personas que se han visto inmersas

en procesos de hostigamiento profesional, y que acompañamos clínicamente, necesitan saber que son el síntoma de sistemas dañados moralmente. No es un asunto "personal". En su proceso de rehabilitación y de recuperación de la fe en sí mismas, es fundamental decir alto y claro que "no todo vale" y, sobre todo, como nos enseñó Kant, y Jesús antes que él, que ningún ser humano puede ser un medio para un fin, el que fuere. Se puede mirar a otro lado o directamente permitir que la manta siga ocultando esa realidad. Pero podemos elegir algo distinto. Eso sí nos pertenece.

Dra. María Dolores Braquehais