



“El gran avance en el concepto de Violencia Laboral es reivindicar el derecho del trabajador a ser respetado como persona”.

Entrevista al Dr. Roberto Sivak.

Médico Psiquiatra. Docente Adscripto del Departamento de Salud Mental Facultad de Medicina - Universidad de Buenos Aires. Coordinador Grupo de Estrés Postraumático Hospital Alvarez

Director Instituto Estrés y Trauma Buenos Aires (IETBA)

Presidente Capítulo Estrés y Trauma Asociación Argentina de Salud Mental (AASM)

En su práctica profesional en diferentes ámbitos relacionados con servicios de salud mental, ¿cómo surgió o se identificó el problema de la violencia laboral?

En los últimos veinte años estuve trabajando en problemáticas vinculadas a diversas situaciones de estrés (crónico y agudo), situaciones de trauma psicológico y sus diversas secuelas.

Las temáticas del estrés están vinculadas al tema del trabajo, en forma académica o científica, desde hace unos cincuenta años. La Organización Internacional del Trabajo consideraba los factores de estrés en el trabajo como un tema fundamental. Cuando hablamos de estrés en el trabajo se incorporan: factores ambientales, factores psicológicos, factores propios de la tarea y factores propios de la organización del trabajo, que comprenden: la distribución de roles, las relaciones entre compañeros de trabajo y las relaciones verticales con los diversos jefes. Se sabe que los factores de estrés laboral pueden estar determinados por distintos elementos que hacen al trabajo en sí, tanto como el contexto del trabajo.

En los últimos treinta años se desarrollaron nuevos elementos teóricos aportados por la medicina del trabajo, la psicología laboral y algunos aportes propios del psicoanálisis, a partir del conocimiento más preciso del valor del trabajo en la calidad de vida de la persona.

El trabajo ocupa una enorme cantidad de tiempo de la vida de una persona. Las condiciones vinculadas a la satisfacción del trabajador como el acceso al trabajo -viaje de ida y de regreso al hogar- tienen un papel fundamental en la calidad de vida familiar, en su relación con la familia, con la pareja y en su percepción de calidad de vida en general, es decir, en lo que es la satisfacción con su propia vida.

En la psiquiatría, la psicología y el psicoanálisis, el trabajo siempre fue reconocido pero, por ciertos problemas de distorsión que podríamos denominar “ideológica”, se creó un “escotoma”, un punto ciego. Freud decía que el psicoanálisis debía ayudar a trabajar y a amar plenamente. No “hacer feliz” a la gente sino ayudándola a amar y a trabajar plenamente. Ahora bien, la plenitud del trabajo no sólo depende de la salud de la persona y creo que este es el problema. Es decir, el terapeuta se mete con el psiquismo de la persona pero, ¿quién se mete con las condiciones de trabajo? Creo que ese es el aporte que puede surgir de la interdisciplina en estos últimos treinta años. Es decir, ¿cómo se puede atender a mejorar la calidad y la salud laboral en todos sus condicionamientos?

Retomando la situación laboral en nuestro país, ¿es posible identificar un momento específico en el cuál se pudo percibir con mayor claridad lo que hoy se entiende por violencia laboral?

En la práctica en consultorio, y pública en el hospital, veo una degradación de las condiciones de trabajo. Ubico un punto de inflexión a partir de las privatizaciones, hace unos veinte años. Una degradación en forma manifiesta. Cuando empiezan a privatizarse las empresas estatales, muchos trabajadores que tomaban ese ámbito como un ambiente seguro, continente e incluso como una segunda familia, lo empezaron a vivir como algo, inestable, riesgoso, peligroso, estresante y, eventualmente, traumático. Esto empezó con el riesgo al despido, el riesgo de prescindibilidad y el



temor al futuro. Antes, el trabajo en la empresa era de por vida. Al dejar de serlo empezamos a notar las primeras consecuencias: crisis hipertensivas, infartos, gastritis, úlcera, trastornos de ansiedad diversos, crisis de pánico. Esto era un aspecto del problema.

El otro aspecto, que se encuentra muy bien tratado en la película "Recursos Humanos", es que los compañeros empezaban a ser vividos como competidores por los mejores puestos, por lo cual comenzaba a aparecer la desconfianza, la susceptibilidad, ciertos rasgos paranoicos vinculados con algunos elementos reales (quién se queda con el trabajo; qué méritos no hizo). Se nota una progresiva degradación en el sentido de que las reglas de juego cambiaron.

Sin dudas, la desregulación del mercado de trabajo llevó a la aparición de nuevos fenómenos como la hiperexigencia del trabajador. En términos científicos la hiperexigencia se llama "para-adaptación", que es una sobreexigencia de la persona para cumplir con lo que cree que se espera de él, por temor a que se prescinda de él y, por otro lado, para sobrevivir.

Empezaron a aumentar la jornada de trabajo y empieza el pluriempleo, más trabajo y más horas. Por otro lado, el trabajador empezaba a trabajar más, a exigirse más para prevenir que no pensarán en él como un posible despedido.

Esto trae cierto tipo de sintomatología: ansiedad, desconcentración, fatiga, consumo de tranquilizantes, trastornos del sueño, automedicación, búsqueda de alcohol, conflictos familiares, trastornos del sueño, cefaleas.

Además, hay otro aspecto del problema. Empezaban a notarse situaciones de estrés en el trabajo pero, no por la característica propia de la tarea, sino por el ambiente de trabajo. Empezaba a notarse el maltrato laboral.

¿Qué elementos caracterizan y diferencian el maltrato laboral de otro tipo de problemas en el trabajo?

Venimos hablando de contexto en general y, dentro del mismo, cada trabajador tiene su diverso grado de vulnerabilidad. Según su personalidad previa y las situaciones que hubiera vivido, cada hecho puede ser codificado como más o menos amenazante o estresante o como potencialmente traumático.

Como en cualquier vínculo, en el ámbito del trabajo puede haber situaciones potencialmente estresantes o traumáticas.

Concretamente, si un compañero o un superior me exige multiplicar, por ejemplo por la proximidad de un evento, mi tarea en poco tiempo o hacerme cargo de una tarea para lo que no estoy preparado, esto es en principio estresante, representa un esfuerzo adaptativo. Si ese esfuerzo adaptativo se mantiene en el tiempo, pasa a ser estrés patológico. Aparecen síntomas desde la cabeza a los pies.

Ahora vamos a lo otro que es más complicado: ¿qué ocurre si voy a trabajar y a cobrar por un trabajo, y en lugar de trabajar, soy maltratado como persona, cosificado, tratado como un tornillo, o se me amenaza veladamente, o se me insulta, o se me plantea que nadie es imprescindible, o se me desvaloriza, se me "chicanea", se me ridiculiza?

A diferencia de lo anterior, que es lo estresante, esta situación es potencialmente traumática. ¿Por qué? Porque es percibida como una injuria para la propia integridad de la persona, una injuria psicofísica y/o moral totalmente imprevista. En realidad si me voy a pelear a la esquina porque tengo un asunto pendiente, preveo lo que va a pasar. Pero si voy a trabajar y me encuentro con alguien que me maltrata eso resulta abrupto, disruptivo, como la violencia en la familia.

Por eso estas situaciones tienen un contenido potencialmente traumático tan importante.

¿Cuál es el problema en esta situación? En el trabajo la relación es asimétrica, es decir, hay una relación en la cual está en juego el poder. Alguien siempre recibe directivas de alguien.



Históricamente siempre pudieron existir situaciones de abuso de poder, supuestamente legitimadas por esa asimetría. En la historia del trabajo siempre hubo situaciones de estrés y traumáticas. Y cuando digo traumáticas me refiero al acoso moral o violencia en el trabajo.

Pero, el gran avance en el concepto de Violencia Laboral es reivindicar el derecho del trabajador a ser respetado como persona y no legitimar la agresión y la violencia en los contextos laborales.

El gran valor del concepto es darle un marco a situaciones de violencia y de maltrato que, si bien existieron siempre, no estaban encuadradas jurídicamente o en el marco de una comprensión teórica o clínica.

¿Cuáles son los criterios de trabajo con los cuales aborda los casos particulares?

Para nosotros quien consulta, en primera instancia es un damnificado, no necesariamente un paciente, que estaría siendo afectado por una situación que lo daña física o psíquicamente y podría estar requiriendo ayuda psicológica, clínica o legal.

No está consultando por estar padeciendo una enfermedad sino porque le están haciendo un daño. Habrá que evaluar a través de pericias, entrevistas, las características de la situación que produce daño pero, en principio, antes de llegar al mobbing hay otras situaciones cotidianas que producen desgastes. Puede que alguien consulte cuando la situación ya lo desbordó pero que la situación ya lleve años.

Puedo comprender la sutileza de ciertos modos de maltrato. Pero eso lo veo a posteriori. La gente consulta porque, o se enferma o porque charló con un abogado o fue al MTEySS y ve que está pasando algo que no es lo correcto, o que no es natural, o que lo está enfermando o que es injusto.

Todos los trabajadores que atendí siempre manifiestan modos vinculares patológicos, con figuras de autoridad o con compañeros de trabajo donde el ambiente laboral se ha vuelto nocivo, intolerable, provoca un desacomodamiento del trabajador como trabajador y como persona y siente que sufre.

Consulta generalmente por un sufrimiento moral, que es prioritario. No se siente respetado como persona o valorado, o que el respeto que existía se terminó, o se lo trata de manera despersonalizada, como incapaces, como nocivos para la empresa, nocivos para el grupo, con ironías, con chistes groseros, con falta de comunicación. Todo lo que se describe en el mobbing.

La definición de mobbing como tal nos sirve por la legitimación pero, a veces, nos queda chica. Hay situaciones más sutiles. El mobbing exigiría hostilidad. Pero, la descalificación permanente en el tiempo hacia alguien en particular, excluyéndolo de decisiones, agrediendo verbalmente, psicológicamente, también se presenta.

Estamos hablando del ambiente que es más sutil. Hasta el edificio se vuelve hostil, levantarse se vuelve riesgoso. Al viajar, hay temor se va degradando la capacidad de trabajo, no quiere ir al lugar, desconfía de su capacidad, de su futuro. Puede tener pánico, pesadillas.

Aquí aparece el valor traumático ya no estresante de lo que hablé anteriormente. Esto es algo que queda incrustado en la mente que no se puede metabolizar, no se comprende, hay impotencia, no se sabe con quién hablar. Se lo descalifica, se le dice que está inventando, que está exagerando, que es susceptible o frágil.

Si esto se suma a factores de personalidad previos esto es una bomba. La persona cree que no es capaz, que él es el problema, que es el que no se adapta, que no es fuerte. A veces comienzan a "psicopatizarse" ellos. A dudar de sus propios valores y piensan, por ejemplo: "tengo que volverme más hijo de puta". Otro riesgo son los cambios persistentes de personalidad. Por ejemplo, alguien que termina creyendo que es incapaz o que es un depresivo, o surgen matices paranoicos.

¿Qué pasa con la persona damnificada?

Como en este tipo de situaciones hay un alto potencial traumático, no alcanza con cambiar de



sección o de trabajo. Es importante esclarecer cómo sucedió la situación, cómo quedó involucrado, resolverlo psicológicamente. No estoy diciendo que todos necesiten tratamiento psicoterapéutico. Puede que muchos sí, para que no quede registrado como un fracaso personal cuando en realidad ha sido un damnificado por una situación de violencia. Hay un riesgo de quedar sensibilizado, escéptico. Si no se trata bien, cualquier situación parecida puede volver a producir un estado traumático, porque la sensibilidad es mayor y uno tiene menos piel frente a una situación parecida.

¿Qué se puede decir respecto del que abusa, acosa o maltrata?

Dentro del mundo del trabajo los puestos de poder requieren capacidad profesional y de liderazgo. Pero, muchas veces se filtran personas con rasgos más o menos patológicos. Hay personas con rasgos psicopáticos. Concretamente, alguien que logra convencer a un grupo importante de personas a llegar a un objetivo, a pesar de las dificultades y del agotamiento, puede decirse que es un líder. Pero podría ser un rasgo psicopático si lleva a los trabajadores a un grado de extenuación.

También es muy habitual encontrar personas con rasgos narcisistas que exigen admiración, obsecuencia, rendimiento incondicional. Exigen sumisión a supuestos ideales, como “viejo, ponete la camiseta, esto es una familia”, a cualquier precio. Eso es una veta psicopática.

¿Cuál es el aporte que pueden y deben hacer los profesionales de la salud?

Tanto a los médicos clínicos, psicólogos y hasta a los abogados les recomiendo que pregunten a los pacientes por el trabajo y por el sexo. Dos temas que pueden ser tabú. Si sólo vamos a escuchar, no estamos ayudando a las personas. Es importante indagar, entre otras cuestiones, en qué trabaja, si eligió ese trabajo, cómo se lleva con sus compañeros, si encuentra relación entre sus malestares actuales y determinadas personas o situaciones. Si alguna vez se quedó sentado en su casa pensando en situaciones del trabajo que le siguen afectando, si tuvo pesadillas acerca del trabajo.

Esto que parece tan obvio es un comienzo. Si fuera así ya estaríamos avanzando.

Hay dos grandes problemas. Muchas personas siguen naturalizando el maltrato como si fuera propio del ser humano. “Mi jefe es un hijo de p*”, “mi compañero es un psicópata pero, yo necesito el sueldo”. El otro temor que se presenta en forma habitual tiene que ver con decir, “mejor no muevo el avispero porque como no hay laburo, mejor bancársela”. Ese bancársela puede generar problemas severos, trastornos psicofísicos a mediano y largo plazo: como cardíacos severos, problemas inmunológicos, cáncer. No quiero asustar a nadie, pero es la verdad.

Cualquier entrevista de un profesional de la salud mental debe incluir el tema laboral y las condiciones de trabajo. No sólo preguntas ingenuas, sino cómo describe la situación, si se siente reconocido, valorado, si tiene conflictos. Si uno no pregunta no lo va averiguar.

Por otra parte, no se puede trabajar en este tema si no es de manera interdisciplinaria. Como psicoterapeuta, tengo que aprender nociones de derecho laboral. Puede ser que tenga que mandar mis impresiones eventualmente a un abogado laboral. No digo al damnificado que haga juicio, sino que averigüe si lo que le está pasando vulnera sus derechos. Es él el que evaluará.

Nadie le pide al abogado que sepa psicoanálisis, tampoco que el psicoanalista sepa el Código Civil, pero acá se trata de ver qué es mejor para cada trabajador en cada momento.

¿Que recomendación podría hacer a los/as trabajadores/as?

La sugerencia que hago es: tienen que conocer sus derechos. Por otra parte, la manipulación de la gente, la relativización de las personas no es sólo un problema exclusivo del trabajo. La pérdida de solidaridad, la cosificación de los vínculos trasciende lo laboral.

Como terapeutas intentamos ayudar a la gente a vivir mejor. No somos meros instrumentos de necesidades inmediatas. Podemos contribuir junto con abogados, psicólogos y médicos laboralistas

Oficina de
Asesoramiento sobre
Violencia
Laboral



a generar mejores condiciones de trabajo y a que la gente conozca mejor sus derechos.

Si las cosas no pueden prosperar con diálogo, habrá que realizar pericias. Ayudar a un trabajador damnificado por violencia es acompañarlo en el dolor de tener que enfrentar las amenazas, el juicio, la pérdida del trabajo, a revivir en el juicio las mismas cosas que vivió. El objetivo final es que pueda rehabilitarse en su capacidad de trabajo. Eso le da una particularidad distinta a nuestra tarea y debería estar retroalimentada en la interdisciplina.