

Una nova estratègia contra el *mobbing*, amb un exemple d'aquest assetjament

Antoni Caralps

Acadèmic numerari de la Reial Acadèmia de Medicina de Catalunya. Barcelona.

Membre de la Societat Catalana de Biologia. Filial de l'Institut d'Estudis Catalans. Barcelona.

Introducció

El *mobbing* (o assetjament psicològic), terme que prové del verb anglès *to mob* que significa 'atacar', "és un assetjament injust i perllongat, però no violent, als llocs de treball, a les escoles i a altres indrets". El *mobbing* és delictu a Espanya.

Els responsables principals o habituals del *mobbing* són els directors o caps, la cúpula de poder d'allò que, en el llenguatge d'aquest fenomen, s'anomena l'*organització*.

La natura íntima d'aquest injust procés d'acuit no és, per part de la víctima, la conseqüència d'una falta; és tota una altra cosa. Una falta s'investiga i, si es confirma que ha existit, rep el càstig que es mereix; en poc temps, el problema queda resolt. El *mobbing* és diferent. La causa no és una falta de la víctima; la causa prové de l'altre bàndol, el de l'assetjador: és el desig final que la víctima es vegi obligada, pels greuges que rep, a deixar el seu lloc de treball.

A l'escola, l'assetjament no sol procedir dels directors o caps —dels que tenen el poder—, sinó dels companys, i s'anomena *bullying*, terme que prové del verb anglès *to bully*, que significa 'intimidat'.

En aquest article, ens referirem principalment al *mobbing* als hospitals de Barcelona i província.

Les conseqüències

Les conseqüències més greus d'aquest assetjament injust i perllongat recauen en la salut de la víctima, que es veu greument afectada des del punt de vista físic i psicològic, amb una transcendència molt important. Com que els trastorns són pregons i tenen repercussió en l'àmbit familiar i social en general, aquests tropells formen part dels problemes no resolts de la "salut pública".

El mutisme del *mobbing*

El mutisme és una característica d'aquest procés tan peculiar i dificulta la resolució del cas. Davant d'aquests atacs, la víctima acostuma a no dir res i es veu envoltada també del mutisme dels companys i de la resta del personal. Açò aplanar la labor indigna de l'assetjador o assetjadors, que procuren, a més, que la víctima es vegi encerclada cada vegada més per un ambient generalitzat de solitud, rebuig i humiliació.

Recomanacions

La llavor del *mobbing* és el "conflicte", que inclou també el *bullying* —un problema "generalment puntual", a diferència del *mobbing*, que és perllongat. Ultra lluitar tothora contra el "mutisme", que també els envolta, a l'hospital s'hauria de fer una "política de descobriment i de resolució de conflictes". El verb *descobrir* és el més adient, puix que significa 'trobar quelcom que ha estat ocult'. Lluitar contra el "conflicte" resulta més fàcil que fer-ho contra el *mobbing*, perquè la seva essència és més senzilla. A l'hospital hi ha unitats de salut laboral que ho poden fer. Ací no és preminent l'actuació del cap; el problema sol ser de durada curta prèvia i açò en facilita la resolució. La qüestió és "descobrir-lo", pel mutisme que l'envolta. La unitat de salut laboral no ha d'esperar que la notícia del conflicte arribi al seu despatx, encara que també; sinó que l'ha de cercar per a descobrir-lo. Açò és fonamental. Com diem, es tracta de "trobar allò que és ocult".

Aquesta "recerca per a descobrir-lo" és igualment fonamental en el cas del *mobbing*, per tal com el mutisme generalitzat la dificulta si no es duu a terme amb molta cura. Però ací, a diferència del conflicte, apareix la tènica figura del cap o la cúpula de l'organització, que són els principals responsables i que atemoreixen i dificulten qualsevulla actuació guaridora. Què podem fer davant d'aquest mur? Doncs, nosaltres recomanem no esperar i plantejar el cas, no als serveis laborals de l'hospital, sinó a les assessories laborals i jurídiques del Col·legi Oficial de Metges. Allí, la figura del cap no atemoreix ningú i, a més, es garanteix la confidencialitat que en el si de l'hospital és impossible.

Ultra el "tractament del procés del *mobbing*", per al qual hem de seguir les indicacions de les assessories del

Correspondència: Dr. Antoni Caralps
C/ del Doctor Ferreras i Valentí, 29-31, 2n-1a
08034 Barcelona
Tel. 932 051 891
Adreça electrònica: sara_caralps@hotmail.com

Col·legi, hi ha d'haver "el tractament de la víctima", que, per les mateixes raons que acabem d'expressar, hem de deixar en mans de la Fundació Galatea del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya, experta en els trastorns que el metge pateix i que li impedeixen desenvolupar amb eficàcia i certesa la seva tasca.

I tot açò que he dit suara s'ha de dur a terme amb pressa. Ara bé, sense oblidar en cap cas les accions dins de l'hospital per a poder conservar el lloc de treball.

En resum

Recomanem que el tractament del *mobbing* de dins dels hospitals es traslladi al Col·legi Oficial de Metges, vista la inoperància de l'hospital on es produeix i la seva falta de confidencialitat.

Descobrir el *mobbing* és una feina del mateix metge, que ha d'haver rebut informació sobre aquests fets. I res del mutisme que ens envolta en el mateix hospital, sinó la denúncia al Col·legi Oficial de Metges, amb una petició d'ajut laboral, jurídic i mèdic.

Els nostres hospitals han d'evolucionar encara molt, abans de ser capaços d'oferir prestesa, eficàcia i confidencialitat.

Tant el *bullying* com el *mobbing* són processos que humilien el metge. En aquest sentit, cal recordar el que diu el Talmud, que és un recull d'escrits jueus de començament de l'era cristiana: "Només una vegada pots matar una persona; però, si l'humilies, la mates moltes vegades".

Exemple de *mobbing* en un hospital del Barcelonès

Vaig saber, en arribar a Espanya després d'una llarga estada a l'estranger, que el meu amic Carles, un metge de seixanta-cinc anys, estava ingressat en una residència. El vaig anar a veure, i em va explicar el següent: "He patit un *mobbing* terrible al meu hospital. Jo era el cap d'un servei i tenia sis metges subordinats.

"Ja saps que mai no he presumit de les coses bones que he fet, però ara t'explicaré el que vaig fer durant els set anys anteriors a l'esclat del problema.

"Jo impartia classes i feia assistència mèdica. Vaig editar llibres per als estudiants, que vaig pagar de la meua butxaca. Vaig dirigir tres cursos nacionals per a metges i un per a infermeres, i un curs internacional acompanyat d'un llibre, conferències magistrals i sessions públiques de treball a càrrec de personalitats nacionals i estrangeres, els desplaçaments de les quals foren a despeses meves. Igualment, vaig editar cinc llibres de diferents casos discutits per experts, amb una finalitat pedagògica per a interns i metges de tot Espanya.

"També vaig introduir dos tipus de pràctica medico-quirúrgica, dels quals jo havia estat justament el pioner a Espanya, que van situar el meu hospital a l'altura dels millors.

"Endemés, vaig editar un llibre de text de la meua especialitat de més de sis-cents pàgines, que fou el primer escrit en llengua catalana.

"I, encara, puc afegir que vaig ésser promotor i director de cinc tesis doctorals, que van proporcionar el títol de doctor als meus subordinats que encara no el tenien, quatre de les quals es van llegir el mateix dia a la sala d'actes de l'hospital. *Et caetera*.

"Un dia, el director gerent em va comunicar que s'havia rebut una denúncia contra la meua persona —que era simplement una calúmnia, com es va demostrar tot seguit. Tanmateix, el director gerent va iniciar una campanya de desprestigi, car va comunicar la denúncia a tot el personal mèdic i no mèdic, tant de dins com de fora de l'hospital.

"Ací va començar el meu aïllament, que va acabar essent total. Ningú no se'm va acostar per interessar-se pel que passava o per oferir-me ajut. Tothom em va girar la cara. I així durant set anys.

"Davant d'açò, no vaig fer ni dir res, i esperava que s'acabés tot sol i que passaria aviat aquesta maltempada, puix que el cas denunciat era fals.

"Et vull explicar també les conseqüències que aquest *mobbing* va tenir en la meua salut: una pujada tensional amb un ictus medul·lar que em va afectar la sensibilitat de les cames, un càncer intestinal i una depressió pregonia i persistent que va enterbolir les meves relacions familiars i socials.

"Malgrat tot el que t'explico, no vaig parlar malament de ningú ni ho penso fer..."

La conversa va finir. "I ara què faràs?", li vaig preguntar. "Res", em va contestar. "I què faràs en el futur?" "No res tampoc".

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Bonfill X. Salut també a la feina. *Annals de Medicina*. 2002;85:241.
2. Caralps A. El maltractament del personal sanitari. *Annals de Medicina*. 2008;91(4):170-2.
3. Quaderns de la Bona Praxi: L'assetjament psicològic (*mobbing*) a metges en el lloc de treball: Reconeixement, prevenció i mesures per combatre'l. Quadern 33. Barcelona: Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. Centre d'Estudis Col·legials; 2013. Disponible a: <http://issuu.com/comb/docs/qbp33?e=1381122/6108192>. Accés el 23 de febrer de 2015.
4. Duffy M, Sperry L. *Mobbing: Causes, consequences, and solutions*. Nova York: Oxford University Press; 2012.
5. Escartín J, Rodríguez-Caballeira A, Zapf D. *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Síntesis; 2012.