

La muerte psíquica en las organizaciones

A PROPÓSITO DE LOS AMANTES QUE SE SEPARAN*

Rosalba García Rodríguez**



"Debemos recordar que todo síntoma 'mental' es un velado grito de angustia. ¿Contra qué? Contra la opresión o lo que el paciente experimenta como opresión. Los oprimidos hablan en un millón de lenguas... Hacen uso de todos los experimentados idiomas de la enfermedad y el sufrimiento y añaden constantemente lenguas nuevamente creadas para ocasiones especiales" Thomas Szasz (1968)

RESUMEN

El objetivo del presente documento es establecer una analogía al ámbito de las organizaciones de lo que Igor Caruso denominaría la fenomenología de la muerte (Caruso: 1988), es decir, la separación no sólo real y física, sino también afectiva de dos sujetos que comparten un universo de actitudes, posibilidades, expectativas y sentimientos. Siendo la muerte física un proceso natural, la muerte psíquica, rompe con un esquema previamente establecido y largamente aceptado sobre la elaboración del duelo; conlleva la expectativa de la no-aceptación, el rechazo, el conformismo y principalmente la vuelta a la vida como formas de sobrevivencia ante el hecho mismo. Aquí se analiza brevemente el impacto de la muerte psíquica del individuo en la organización y los mecanismos de defensa que se generan en torno a ella.

* En 1968, Igor Caruso crea un espléndido ensayo denominado "La separación de los amantes", el cual y según la presentación del mismo en su primera edición, es dedicado a todos aquellos que han sido separados de lo que aman, para que..."encuentren de nuevo, en libertad el camino hacia el hombre" (y hacia sí mismos).

** Profesora de la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa en la división de Ciencias Sociales y Humanidades. Actualmente, estudiante del Doctorado en Estudios Organizacionales en la UAM- I, en la línea de Cambio tecnológico y Sociedad. E-mail: rosabagarcia@yahoo.com.

ABSTRACT

This article's purpose is to establish an analogy in organizations field to Caruso's (1988) phenomenology of death; that is, separation is not only real and physical but also affective, as two people share an universe of attitudes, possibilities, expectations and feelings. As it is a natural process, psychic death breaks a previously long and largely established accepted scheme on dual elaboration. It carries along non-acceptance expectation, rejection, conformism and mainly a return to life as survival confronting way to fact itself. Also psychic individual death in organization's is briefly analyzed as of defense's mechanisms around it.

INTRODUCCIÓN

Desde la década de los ochenta, se ha manifestado un inusitado interés por el estudio de las organizaciones a través de la perspectiva de las disciplinas sociales tales como la Psicología (Menzies: 1998, Chanlat: 1996), la Sociología (Lammers: 1990, Gaulejac: 1986), y la Antropología Social (Schwartzman: 1993). Las incursiones de los psicólogos son desarrolladas dentro de sus propios marcos conceptuales, aunque actualmente hay ciertas categorías que tienden a erosionarse como consecuencia de apreciaciones modernistas y postmodernistas. A pesar de que se ha privilegiado la importancia del concepto macroorganización, en parte porque "cambiamos lo que vemos y cómo lo vemos; vemos a los planetas y no a los átomos con un telescopio" (Schneider, citado por Hardy y Clegg: 1996), se han desarrollado investigaciones acerca del individuo en la organización, principalmente en las funciones de liderazgo, o en cuestiones demográficas encontradas, por ejemplo, en los trabajos de Pfeffer (Pfeffer: 1992). La integración de las ciencias sociales permite que la acción directiva sea basada sobre una antropología verdadera y, consecuentemente, desde una dimensión social necesaria (Jean-Francois Chanlat: 1999). Organ y Near sugieren que no se ha tomado la debida atención porque "... las medidas tradicionales de desarrollo pueden fallar al explorar ciertas conductas dentro del trabajo" (Organ y Near citados por Hardy y Clegg: 1996), es decir, todavía hay algo de impredecibilidad en el estudio del recurso humano.

En este sentido, y fundada en un método casuístico, la investigación alrededor de la muerte como fenómeno

social ha sido tema de interés para la Psicología, la Antropología y la Sociología, por mencionar algunas disciplinas. En el terreno de los Estudios sobre Organización, el abordaje se ha hecho a través de tópicos culturales; sin embargo, la muerte como fenómeno físico no es más impactante que la muerte psíquica, ésta es un problema de muerte entre vivos, es la separación en vida de dos personas que establecen una relación afectiva, una especie de muerte en la conciencia y la muerte de la conciencia misma (Caruso: 1988). De acuerdo a esto, la muerte psíquica, que también puede ser definida desde el punto de vista antropológico como muerte social o simbólica, desentraña un problema de naturaleza social que está directamente relacionado con la naturaleza biológica del hombre, ya que la influencia de lo social sobre lo físico posee un medial psíquico evidente que repercute directamente en los procesos afectivos de los individuos (Maus: 1979). Tomando como ejes centrales de análisis los trabajos de Caruso en torno a la separación de dos personas que se manifiestan o manifestaron afecto, así como los mecanismos de defensa en un nivel personal, expuestos en las obras de Anna Freud, Isabel Menzies y Morton Schatzman, se propone la construcción de un esquema explicativo dentro de las organizaciones del proceso de duelo por la pérdida de la relación laboral, definida como relación afectiva del individuo con "su" organización y de la organización con "su" trabajador, la cual repercute de manera importante en el comportamiento posterior del trabajador fuera de la organización, y que además podría propiciar el análisis de algunas dimensiones olvidadas o específicamente no contempladas en la gestión de los recursos humanos.

¿POR QUÉ MUERE PSÍQUICAMENTE EL INDIVIDUO?

72

En una unión dual como la que se establece entre el individuo y la organización subyace una ideología racionalizante; no es por tanto imposible presuponer que el motivo de la sociedad humana es, en su raíz última, económico; como no posee los medios de vida suficientes para mantener a sus miembros sin que trabajen, la sociedad tiene que restringir su número y desviar sus energías para volcarlas al trabajo; es el eterno apremio de la vida, que desde los tiempos primordiales continúa hasta el presente (Freud: 1917). De acuerdo a Roethlisberger (Roethlisberger: 1976), hay tres lógicas imperantes en el desarrollo de la organización: la lógica del costo, la lógica de la eficiencia y la lógica de los sentimientos. Se concibe a la lógica del costo, como la filosofía de la organización formal en la consecución de sus objetivos económicos y la forma en que son evaluados. En cuanto a la lógica de la eficiencia, ésta es referida a los esfuerzos colaborativos de los miembros de una organización, se alimenta de la cooperación de los miembros de la organización y es parte de la organización formal. Hay otro sistema de ideas y creencias al que podría denominarse la lógica de los sentimientos. Este representa los valores residentes en las relaciones interhumanas de los diferentes grupos dentro de la organización; es parte de las organizaciones informales y es necesario para el funcionamiento de las formales. Para el grupo dirigente, las lógicas de costo y de eficiencia suelen considerarse importantes; para el grupo informal, la de los sentimientos, ésta se arraiga en los valores que los individuos respetan, creen, alimentan,

interiorizan y su desconocimiento por parte de la dirección puede generar frustración o baja participación.

El ser humano responde de acuerdo al conjunto de códigos sociales, convenciones, tradiciones y rutinas o costumbres que adquirió y está adquiriendo a lo largo de su vida, sin tales códigos básicos o convenciones, las relaciones efectivas en el trabajo no son posibles. Dichas relaciones se enmarcan en un proceso de integración que puede adoptar diferentes estados, una integración común mediante normas y valores compartidos, o bien mediante mecanismos institucionalizados que crean sentido de pertenencia a grupos, y que incluso, pueden no ser creados para fines de integración y que sin embargo cumplen con esta tarea. De aquí que las funciones latentes sean más importantes que las manifiestas (Durkheim, citado por Seger: 1972); como lo ha enunciado Durkheim, las ventajas económicas que se obtienen mediante la especialización, son en gran medida menores que la solidaridad social que se crea en base a una dependencia económica mutua; lo que da como resultado una integración funcional. La pertenencia al grupo forma parte del conjunto de afectos que se generan en las organizaciones, puede llegar a ser el motor que impulse acciones positivas de beneficio común y compartido. La integración funcional se norma mediante contratos y acuerdos regulatorios, de este modo, el establecimiento del contrato da apariencia legal y por tanto coercitiva a los diferentes intereses, obligaciones y acciones dentro de un esquema formal que puede estar expuesto a la ruptura cuando una parte o la otra cree que, en la colaboración, los inconvenientes superan a las ventajas (Seger: 1972). La relación laboral signada por un contrato, es más que la observancia de cierta normatividad en torno al desempeño de una o varias actividades dentro de la organización; es

también la oportunidad de percibir al individuo como “un ser humano completo, con emociones, creencias y fines individuales propios.”, que no necesariamente están acordes con lo que la organización espera o requiere de él (Weber: 1970).

Hay dos momentos importantes en la vida del trabajador en la organización: la contratación y el retiro; de ellos, el retiro constituye de acuerdo a cómo se lleve a efecto, un paso decisivo, dramático o bien superado. Para el año 2000, un fantasma recorre las grandes corporaciones, el fantasma del recorte de personal, regularmente este hecho es considerado desde su impacto económico con relación a la organización, al sector y a la sociedad, pero también es posible replantearlo en función de la forma simbólica que dramáticamente induce el cambio social y los patrones conductuales de una sociedad que exige el autosacrificio en aras de la preservación de una economía aceptablemente consistente o por lo menos políticamente manejable. Cuando hay un retiro por jubilación, un cese por enfermedad o bien por la falta de las habilidades necesarias para hacer frente a los nuevos retos que la introducción de tecnologías de vanguardia establece, asistimos a un sacrificio en función del renacimiento de la organización, considerando el aspecto objetivo de la hiperracionalidad consecuente, y la alusión a una pretendida lealtad, donde la organización invoca, por un lado a las ventajas del mejoramiento, y por el otro, a las deficiencias de los individuos – vejez, enfermedad, falta de preparación, capacitación o adiestramiento -, siendo evidente, un terror por parte del trabajador en cuanto a su futuro y la moral disminuida.

La vida dentro de una empresa, y según lo expuesto por Roethlisberger, no se limita a juntas, reuniones, operaciones formales, establecimiento de normas y

acatamiento de ellas, conlleva planteamientos ideológicos, que revisados desde el modernismo, la herencia freudiana, los movimientos a favor de los derechos civiles y los derechos humanos, nos muestran que los pensamientos, las sensaciones y las decisiones están en gran parte apoyados por situaciones que no encajan en modelos racionales, pero sí en cuestiones afectivas, en las que el inconsciente proporciona un marco ambivalente, que a través de las estructuras formales tiende a la racionalización y por tanto al control completo. Las organizaciones toman un papel educativo en el sentido de que proveen las herramientas necesarias para que los trabajadores actúen de manera racional ante las situaciones; dichas herramientas son parte de la estructura formal, sin embargo, la afectividad no está excluida, se hace presente e incluso se explota en situaciones tales como, la incentivación, la motivación, el sentido de pertenencia, la lealtad, el apego a los líderes y el compromiso.

Si existen tensiones derivadas de esta afectividad inherente al trabajador, las organizaciones tratan de mantenerlas a un nivel muy bajo, se autorregulan simplemente y preservan estados estables al incrementar de manera continua la entropía; aún cuando existan interrogantes acerca de por qué los grupos o instituciones son básicos y por qué la gente sigue a los líderes y deba de renunciar a algunos de sus deseos conscientes o inconscientes con tal de vivir al cobijo de las organizaciones, lo que conduce a pensar que la vida en sociedad nos hace renunciar o frustra algunos deseos incluso los fundamentales como la libertad o la autorrealización por caminos diferentes. Para que sea aceptado el papel dominante de las organizaciones, éstas se pueden presentar como elementos de regulación social y global, como una imagen de funcionamiento ideal. Pero si la organización procura

evitar los conflictos en el ámbito psicológico, es decir en los sujetos, qué consecuencias se tendrán que afrontar cuando la organización hace evidente que ha fallado en la satisfacción de las necesidades de cualquier orden y los individuos sienten que no se han cubierto sus deseos? En este sentido, la separación de fines, esa bifurcación en el camino hacia los objetivos, –que puede tornarse incluso en algo crónico– es, por decirlo en términos usados por Caruso: “la irrupción de la muerte psíquica en la vida de dos sujetos” (Caruso: 1988). Si en la expresión de sentimientos se habla de amor, como apego, necesidad, afección, identificación o incluso dependencia, podrían establecerse analogías entre la esfera de lo individual y las relaciones laborales en la vida de la organización, tales como:

74

- ◆ Separación de dos personas que aún viven: las expectativas del individuo no son las de la organización y se separa de ella, la organización ha invertido recursos en él y ha dado un valor agregado a sus habilidades, puede necesitarle y a su vez el individuo se desarrolla mejor en el ambiente en que ha recibido tal capacitación o adiestramiento, donde ha crecido y ha desarrollado sus potencialidades y, sin embargo, surge la separación como una necesidad para que él pruebe en nuevos ambientes, la elaboración del duelo es breve, su asimilación lo es aún más. Cuando la organización se retira, cuando ya no manifiesta ni el amor ni el reconocimiento, el Yo queda en cierto modo aniquilado por esta pérdida (Gaulejac: 1979).
- ◆ Separación de personas que aún se aman: ésta es la separación forzosa, es un distanciamiento,

probablemente de forma recíproca, la complejidad de la separación depende de la complejidad de las relaciones que se establecieron; “di a la empresa los mejores años de mi vida”, “después de todo era un excelente empleado”, la jubilación o cesantía son ejemplos de ello. La elaboración del duelo es lenta, puede ser patológica, sus repercusiones, según Freud, hacen que el dolor producido por la separación, sea un dolor narcisista, porque impacta al yo de manera contundente y traumática. El duelo es una forma de seguir subsistiendo, y puede tender a mitificar situaciones, a magnificar otras y a sobrestimar algunas, “mi superior dependía enteramente de mis habilidades”, “fueron los mejores años de mi vida”, “sin la empresa no tendría este patrimonio” y suele derivar en la resignación por lo aparentemente perdido.

- ◆ Separación cuando uno de los amantes aún ama: aquí hay dos factores clave, la renuncia y/o la imposibilidad de realizar ese amor por convenciones sociales, situaciones culturales, intransigencia de las partes o el sacrificio del amor a un sistema que rebasa al yo. El despido, es la muerte definitiva, pero el laborar en situaciones en las que el conflicto de intereses es evidente y que sin embargo por razones a veces inexplicables, la relación laboral permanece mas allá de lo que alguna de las partes desea, genera una especial situación de duelo irresuelto indefinidamente el cual atravesará una serie de etapas, todas ellas en pos de una explicación definitiva a esa muerte psíquica, pero en donde se corren riesgos tales como ubicarse indefinidamente en alguna de esas etapas, imposibilitando un avance a las etapas subsecuentes.

¿ES POSIBLE PREVEER ESTA MUERTE?

En el presente texto se hace énfasis en esa muerte que rechaza manifestarse, la muerte psíquica a la que se hace alusión es aquella que se presenta cuando el individuo está unido aún por un lazo afectivo a la organización, expresa todavía un sentido de pertenencia a ella, pero donde la elaboración del duelo ya esta latente o presente, es un problema de separación de intereses, uno de los sujetos en esta relación –el trabajador o la organización–, se está dirigiendo por un rumbo diferente, y frecuentemente externa su malestar al emprender esta separación, que puede tomar matices de partida o huida; si partir es morir un poco, pero no de forma física sino psíquica, –“trabajo y sin embargo sólo sobrevivo”–, el trabajo de duelo ha iniciado en el momento mismo en que el desencanto se ha presentado; la muerte en sí no es una afectación personal, es colectiva por naturaleza a la especie humana, pero el sufrimiento del duelo, su elaboración depende de qué tanto muere uno en la conciencia del otro u otros. Se hace necesario entonces preguntar, ¿es notoria la muerte psíquica de los individuos dentro de las organizaciones?, ¿hay señales que alerten sobre el inicio de la elaboración del duelo?, ¿es un proceso reversible o será conveniente a la organización? Estas interrogantes podrían aproximar algunas respuestas si se considera que existen mecanismos que hacen de la vivencia de la muerte psíquica algo soportable a aquel que la padece.

La naturaleza biológica está unida a la naturaleza social del individuo (Mauss: 1979), en los estudios antropológicos de Levi-Strauss se hace referencia a la muerte simbólica como un proceso por el que el individuo pierde, relativamente, la comunión con su grupo (Levi-Strauss: 1977), ha sido excluido de él en función de las instituciones y

creencias tradicionales, expresando que si bien el individuo muestra un rechazo racional a una vivencia de esta naturaleza, el carácter perenne de las instituciones o el carácter mágico-mítico de las creencias y los pilares que representan para sí y para otros, las organizaciones que se han creado colectivamente y en aparente consenso no permiten la rebelión, antes bien una aceptación de la decisión, para conservar, todavía, una aceptación de la sociedad. De ahí que el pensionado, el retirado o el despedido no se subleve contra el estado de cosas que le atañe en todos los aspectos y vertientes, y únicamente acuda a los procesos de negociación sobre su subsistencia económica posterior.

Es difícil prever un proceso de muerte psíquica, sin embargo, las manifestaciones externas, ligadas principalmente a la realización de tareas, el logro de objetivos y la adherencia a los grupos formales e informales pueden considerarse como factores asociados, y pueden presentarse en los mismos procesos de cambio dentro de la organización. Como consecuencia natural de la adaptabilidad a un ambiente donde la innovación tecnológica se propicia continuamente, se producen transformaciones en la estructura organizacional, que van desde simples formas adaptativas hasta las más revolucionarias, dependiendo del ambiente externo en el que se desenvuelva la organización. Estos cambios impactan directamente a los recursos humanos y a la forma en que lleva a cabo su gestión, se pretende que existan nuevas formas de organización en las que se demanda que los empleados no solo obedezcan órdenes, sino que posean características adicionales tales como iniciativa, inventiva, creatividad, etc, con lo que la empresa pueda situarse en un mejor posicionamiento con relación a su competencia; el rol que la gente asume dentro de la

organización se está alterando constantemente alrededor de las innovaciones tecnológicas emergentes, con lo que la comunión antes mencionada, se rompe o fractura, alrededor del cambio ya sea por crecimiento, expansión, contracción, recorte o adaptabilidad, subyace la idea de la muerte psíquica.

76 Al considerar la posibilidad de que la muerte psíquica sea conveniente o inconveniente a la organización, es preciso analizar las causas que la originan. Las realidades experimentales de los recortes masivos, de las reducciones en vigor, las reestructuraciones, reingeniería de procesos, los desplazamientos y todas las variedades de movimientos de infraestructura física y económica en pos de beneficios, traen consigo las promesas de productividad, eficacia, competitividad y trabajo en equipo, es decir, no se dan promesas sobre el individuo sino sobre la organización u organizaciones en su conjunto (Stein:1996). Las soluciones provistas para los cambios enfrentados, tienen como características principales, para ser útiles y por tanto aceptadas, el ser objetivas, empírico-rationales, impersonales, aplicables y operativas. Las soluciones inesperadas, con consecuencias emocionales y que aluden a la afectividad sin pasar por el tamiz de la utilidad no son atendidas.

Una de las antiguas lecciones en los lugares de trabajo y un sitio común para los capataces desde el fordismo es que no hay trabajadores esenciales, ante los cambios, la despersonalización de los trabajadores es evidente, sin embargo, la teoría del capital humano, entendiéndola como el conocimiento, las habilidades, y las capacidades de la gente en una organización; encuadra con un modelo neoliberal y denota un sentido racional, donde el hecho de reemplazar el capital físico y económico por el capital

humano y contablemente expresarlo, ha impactado en una profunda desigualdad en el desarrollo económico, viéndose reflejado en las actuales políticas salariales, en los altos índices de deserción de escuelas y en las diferencias notables entre el trabajo masculino y femenino, la segregación sexual de ocupaciones y organizaciones persiste en todo el mundo, tanto como la inequidad en el salario entre hombres y mujeres (Calas y Smircich, citadas por Hardy y Clegg: 1996). El abandono al reconocimiento de los saberes artesanales y de la experiencia, producto de la ejecución de tareas, así como el continuo desfase de habilidades como consecuencia de la constante innovación tecnológica, confronta la teoría del capital humano con una organización que desarrolla un comportamiento darwiniano para mantenerse a la vanguardia.

LAS POSIBILIDADES DE CURA

La muerte física es la muerte irremediable, la muerte psíquica posee una diferenciación importante: abre las posibilidades de una cura. Para ser explorado, el fenómeno de la separación debe considerarse tan complejo como complejas son las personas que se separan y esta complejidad no puede juzgarse fuera de la sociedad histórica en que viven, con sus exigencias, prohibiciones y tabúes. (Caruso: 1988). La cura es un proceso, como tal, no es un estado logrado de forma repentina o inmediata; Castoriadis establece que un sujeto reflexivo puede, una vez reconociendo el proceso de alienación en que se encuentra, tomar contacto con sus deseos y determinaciones, reflexionar y decidir sobre ellos. (Castoriadis: 1998); la cura por tanto, consiste en volver pensable una situación dada al comienzo en términos afectivos y hacer aceptables los dolores que el cuerpo físico

se rehúsa a tolerar (Levi-Strauss: 1977). El Yo, ante la amenaza o la consumación de la muerte psíquica recurre a mecanismos que permiten una forma de vida sobrellevable, estos mecanismos evitan el peligro, la angustia y el displacer; los mecanismos de defensa sirven como mediadores ante los conflictos interiorizados por el Yo y las demandas provenientes del mundo externo y obedecen a la tendencia de todos los seres vivos por sobrevivir. El Yo tiene necesidad de estímulos exteriores para compensar lo que ya no puede obtener del interior (Gaulejac: 1993).

La disatisfacción que le ha producido la pérdida se transforma en un síntoma físico que amenaza su estabilidad, en la medida en que ha disfrutado o ha desarrollado afecto, será la intensidad del sentimiento de pérdida. La actividad profesional brinda una satisfacción particular cuando ha sido elegida libremente, o sea, cuando permite volver utilizables mediante sublimación inclinaciones existentes, mociones pulsionales proseguidas o reforzadas constitucionalmente (Freud: 1917).

Debido a las exigencias del superyo, la realidad del Yo y la no aceptación del ello, se presentan situaciones en las cuales no es posible un manejo sencillo de aquello que causa malestar o dolor. Cuando el individuo experimenta problemas, genera diversas formas para manejar su dolor; estas formas se denominan mecanismos de defensa los cuales proveen la estabilidad que el individuo necesita. Concebidos originalmente por Sigmund Freud, y desarrollados ampliamente por su hija Anna Freud, los mecanismos de defensa pueden producir un efecto positivo dependiendo de las circunstancias y la manera en que son utilizados, su función primordial es proteger al Yo de los pensamientos conscientes que es imposible tolerar a través de pensamientos inconscientes que se expresarán indirectamente o de forma

encubierta. Los mecanismos de defensa son construcciones psicoanalíticas y fueron desarrollados para explicar o tratar de explicar las respuestas del individuo ante la ansiedad, la aflicción o el miedo; pueden ser individualizados, combinados o aprehendidos dependiendo de contextos y situaciones específicas, su uso es normal, e incluso sano, sin embargo un abuso de ellos refleja una psicopatología. Las funciones primarias de estos mecanismos son: 1. reducir al mínimo la ansiedad 2. proteger al Yo, y, 3. para mantener la represión en un nivel aceptable previniendo ciertos malestares (Freud, Anna: 1932).

Inicialmente, Caruso define cuatro etapas del proceso de maduración de los mecanismos de defensa a los que denomina mecanismos de intercambio (Caruso: 1965), ya que constituyen formas de sustitución de impulsos primitivos por esquemas que demuestran la ambigüedad del principio de muerte no disociado del proceso vital; como mecanismos de intercambio están orientados a la vida y su desarrollo, por lo menos a su sostenimiento, no conllevan por sí mismos un aspecto destructivo. Los mecanismos de intercambio, en parte conjuntan los ya enunciados por Anna Freud, su diferencia estriba en su carácter generalizador, y pueden no ser sucesivos en cuanto a su uso, e incluso pueden presentarse parcialmente. Como primera instancia, la separación produce lo que se denominaría la catástrofe del Yo, es una etapa de desesperación, es una situación en la que la pérdida de la identidad se hace presente y es el paso inicial para la generación de mecanismos de defensa, si el trabajador es quien aún ama, verá amenazado su empleo, evaluará a sí mismo su rendimiento –“¿qué hice mal?”– generará expectativas negativas en torno a su futuro, la organización, que difícilmente reconocerá que aún ama puesto que tiene capacidad de alimentarse del amor de otros

Tabla 1. Mecanismos de defensa. Freud, Anna.

Mecanismo	Operacionalidad
Aislamiento	Se neutraliza el contenido afectivo en el consciente
Compensación	Es un intento de compensar desajustes y deficiencias reales o imaginarias, desarrollando exageradamente otras áreas
Control consciente	Es el reconocimiento del modo en que nuestro funcionamiento mental afecta nuestra conducta y la capacidad de usar convenientemente ese conocimiento.
Conversión	Los conflictos intrapsíquicos que de otro modo originarían ansiedad, son, en su lugar, expresados externamente en forma simbólica. De tal manera que las ideas o impulsos reprimidos y las defensas psicológicas contra ellos, son convertidas en diversos síntomas somáticos que afectan el sistema nervioso.
Desplazamiento	Las emociones ideas o deseos son transferidos de su objeto, persona o situación original a otro sustitutivo más aceptable
Disociación	Este es el mecanismo de defensa esencial de la conversión histérica y de los trastornos disociativo, y consiste en la separación de grupos o contenidos mentales del conocimiento consciente.
Formación reactiva	Un individuo adopta actitudes concretas, ideas y afectos opuestos a los que tiene.
Identificación	Es la adopción de patrones individuales que imitan a los de otro individuo admirado Es la adopción de patrones individuales que imitan a los de otro individuo admirado
Introyección	Los objetos externos amados, odiados o temidos son simbólicamente incorporados dentro del ego (mecanismo inverso de la proyección).
Negación	La observamos frecuentemente en la personalidad narcicista, y consiste en la resolución del conflicto emocional y de la ansiedad mediante el desconocimiento de factores de la realidad que resultan intolerables (desinterés por una realidad perturbadora).
Proyección	Se observa frecuentemente en los trastornos delirantes y consiste en el hecho que lo emocionalmente inaceptable en uno mismo es inconscientemente rechazado y atribuido a otros (los propios anhelos, deseos y temores son desplazados hacia otras personas.
Racionalización	Un individuo intenta justificar sentimientos, motivos o conductas que de otro modo serían irracionales, ilógicas o intolerables.
Regresión	Retorno parcial o simbólico a patrones más infantiles de reacción o de pensamiento.
Restitución	Se observa frecuentemente en los trastornos obsesivo-compulsivos y consiste en el hecho que algo inaceptable ya hecho es teatralizado simbólicamente como lo inverso (mediante dotes constitutivas o compensaciones, a fin de aliviar la ansiedad o la culpa.
Resistencia	Oposición a traer a la conciencia material reprimido o inconsciente.
Simbolización	Proceso por el cual una representación o un objeto mental pasa a tomar el lugar de otra representación u otro objeto. Este mecanismo está en la base de la formación de los sueños y de síntomas como las reacciones de conversión, las obsesiones y las compulsiones.
Sublimación	Proceso por el cual un impulso o un comportamiento inaceptable es desviado a una forma de conducta personal y socialmente más aceptable.

sin mayor esfuerzo, puede pasar directamente a una etapa de indiferencia, por ejemplo, al congelar al trabajador indefinidamente en algún puesto o bien al evaluar como pobre su desempeño.

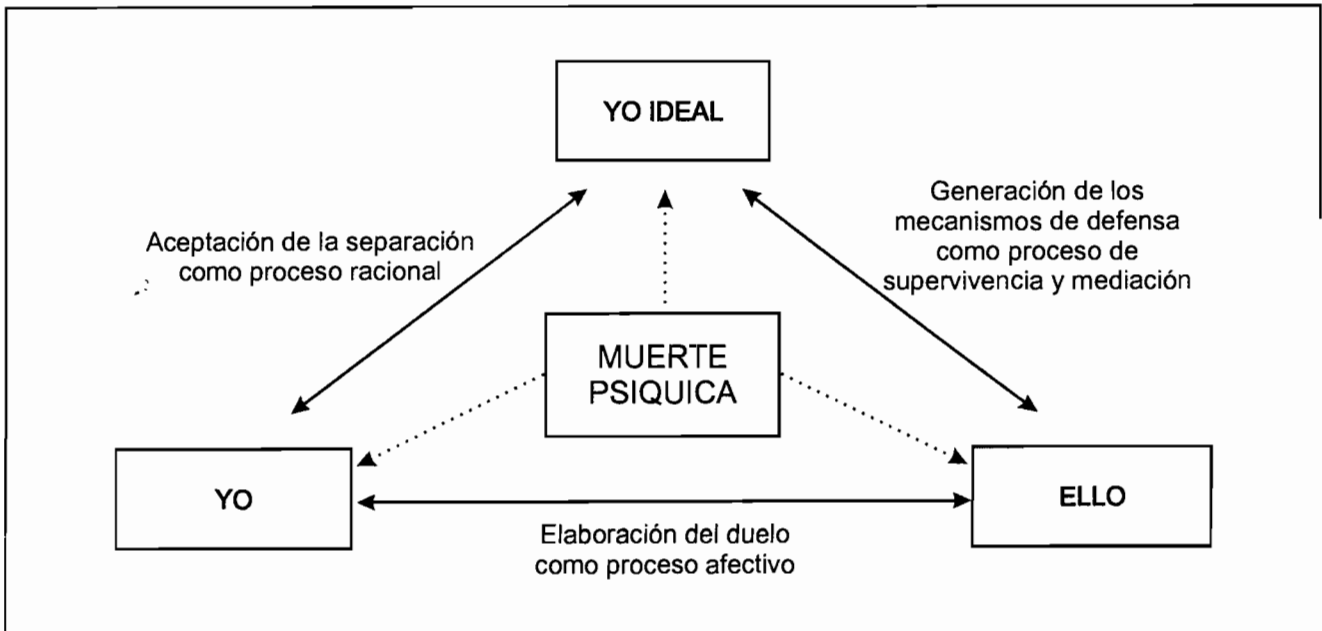
En una segunda instancia, la agresividad se hará evidente, y no necesariamente de forma explosiva; el trabajador cubre las cuotas de producción mínimas, obstaculiza actividades sin ser notado y, en casos extremos, el sabotaje. Esta etapa puede en algunos casos no presentarse y pasar directamente a la indiferencia, un "me importa muy poco lo que suceda en esta empresa", "me es indiferente si la empresa ha obtenido la certificación ISO 9000"; "si no peligra mi posición, me es lo mismo que suceda tal o cual cosa".

Cuando se ha asimilado la indiferencia, probablemente la huida hacia delante será el paso siguiente.

Es el tratar de escapar a la situación buscando formas alternativas, principalmente actividades que denotan un alto egoísmo y la búsqueda de soluciones a problemáticas largamente acumuladas en situaciones frustrantes no únicamente en lo laboral sino también en lo personal; "ahora buscaré mi beneficio"; "mientras me paguen, actuaré como si trabajara sin fatigarme demasiado", "que otros hagan el esfuerzo, yo ya hice bastante para esta empresa".

La etapa de ideologización, es quizá un alivio para ambas partes, se deriva de un proceso agitado, pero es una situación de calma, de racionalización de la muerte psíquica acompañada del consuelo y la aceptación. "Es una situación pasajera", "... después de todo, la empresa me ha sustentado", "otros quisieran trabajar aquí", "Me falta poco para la jubilación".

Figura 1. Mecanismos de intercambio. Caruso.



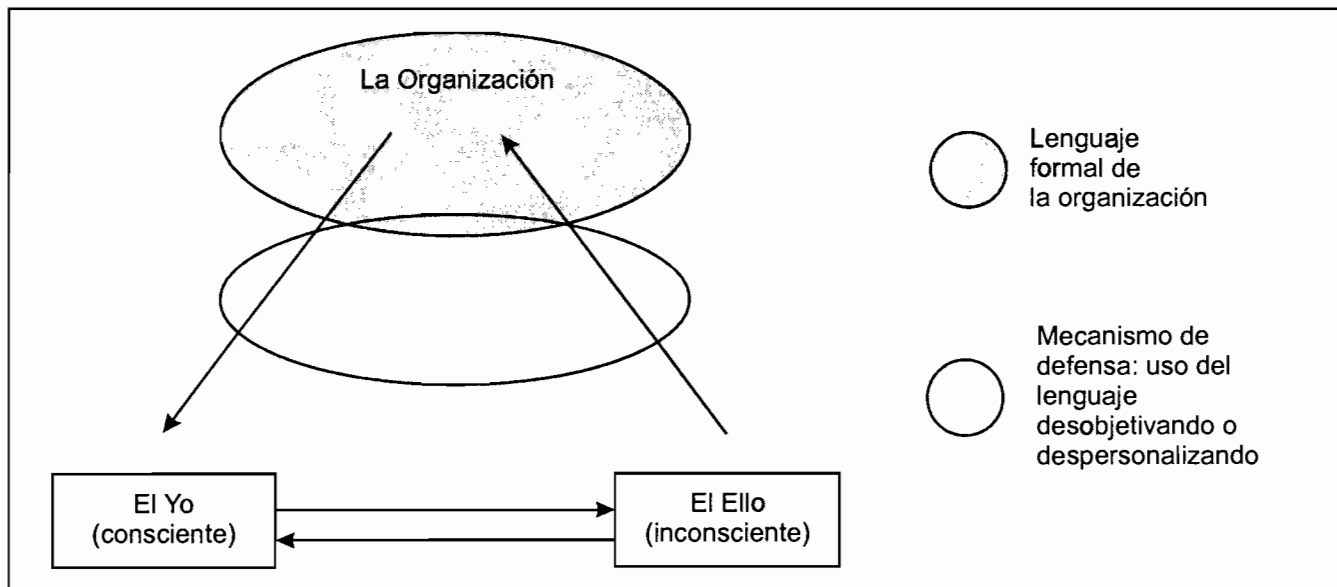
Los mecanismos de defensa se generan y evolucionan de acuerdo a las situaciones y a las posibilidades reales de funcionamiento de estos, o el impacto que causan las conductas dañinas o estresantes en los individuos, otro ejemplo es el que muestra el texto de Isabel Menzies-Lyth acerca del funcionamiento de sistemas sociales como defensa contra ansiedad (Menzies-Lyth:1998), donde exhibe una realidad dramática en el medio hospitalario, y la consecuente construcción de un lenguaje como mecanismo de defensa ante una situación en la que las enfermeras recurren a la despersonalización del paciente y a la desobjetivación de la actividad como un medio para preservar la estabilidad emocional necesaria en el desempeño de sus labores.

Los mecanismos funcionan de tal forma que aluden a un aspecto fantástico que toma forma debido a que puede desarrollarse desde el inconsciente, Menzies-Lyth pone de

manifiesto el fenómeno de la ansiedad primitiva y de nuestras respuestas sociales a él, mediante un mecanismo de transferencia del sujeto al objeto y viceversa. Al evolucionar los mecanismos de defensa de este tipo, se convierten en rutinas y contribuyen a establecer relaciones parciales con los objetos o sujetos, ya que la relación total implicaría una posición débil con relación a los orígenes de la situación anormal.

Estos mecanismos, en su forma más evolucionada se incorporan a los patrones culturales; los despedidos y jubilados atenderán a las situaciones inmediatas de la realidad, absteniéndose de considerar su problema en conjunto, dirán por ejemplo, "no soy desempleado, simplemente estoy inactivo en el mercado laboral" o frases similares donde el mecanismo protector no demerite su posición social, o bien "hubo un ajuste en la compañía", en lugar de decir "nos despidieron".

Figura 2. Mecanismos de defensa de desobjetivación o despersonalización. Menzies-Lyth.

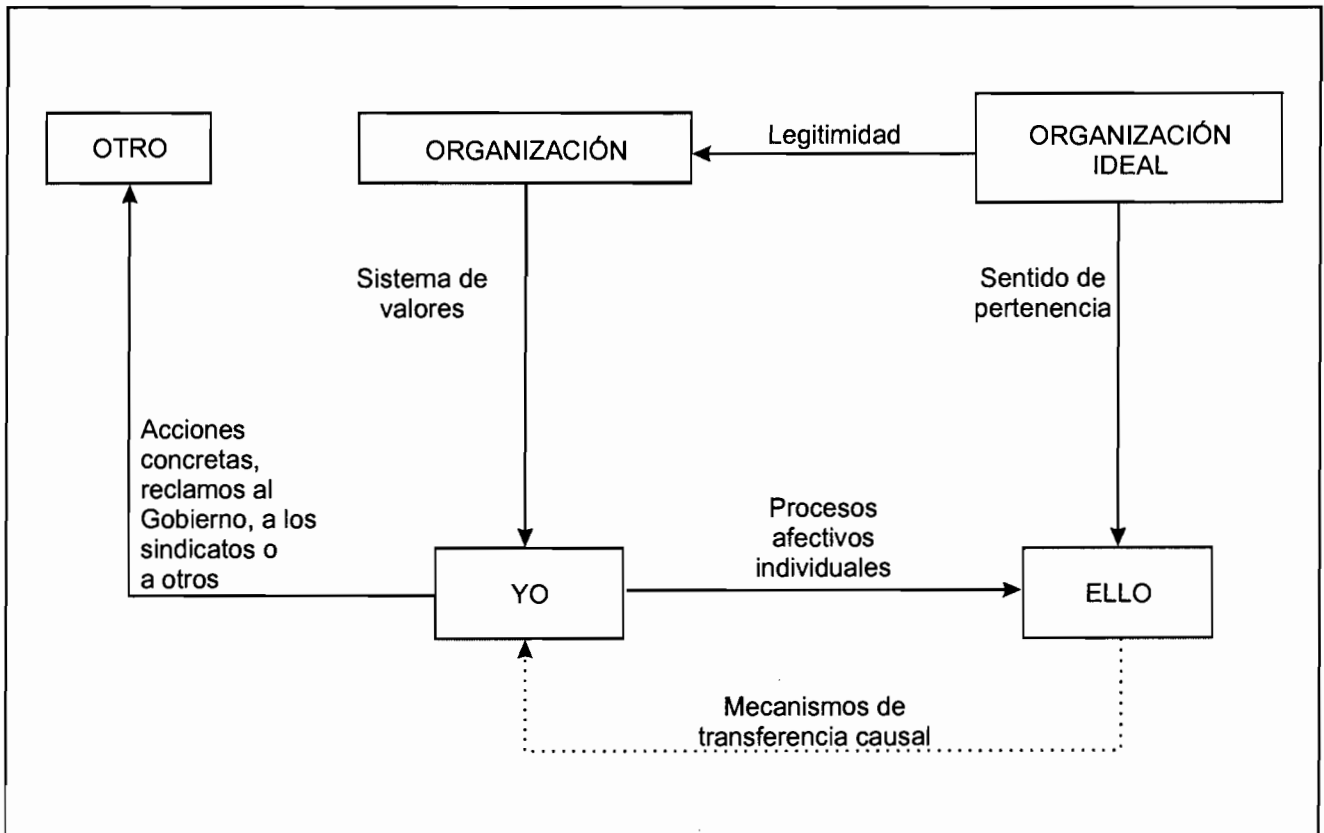


Un tercer marco de referencia, el de Morton Schatzman, (Schatzman: 1977) propone el desplazamiento de culpa. Si alguien se enfrenta a una proposición implícita en una frase tal como “alguien a quien la sociedad, la tradición, la ética reconoce como un ser amado me persigue”, inmediatamente recurrirá a un mecanismo de defensa del tipo de transferencia causal para negar su validez. Podría refutar que 1) el sujeto o, 2) el verbo o, 3) el complemento directo de la frase y decir:

La organización no me despidió,

- 1) Fui despedido como consecuencia de la contracción del empleo derivada de una mala decisión política o económica en la esfera gubernamental,
- 2) La organización me protegía, amaba, cuidaba, sustentaba brindándome la oportunidad de trabajar,
- 3) La organización contribuía a ampliar la oferta de empleo.

Figura 3. Mecanismos de defensa por transferencia causal. Schatzman.



Volviendo a las interrogantes que dieron paso a las etapas, la muerte psíquica no conviene a las partes, las desgasta y llega a deteriorarlas en un círculo conformista, cabe señalar que si la muerte no es reconocida, ésta sigue su curso de duelo indefinido; en el reconocimiento de ella está la profilaxis en beneficio de la vida de la organización como sistema y de la de sus recursos como agentes de cambio. Entonces, ¿será válido preguntarse si es posible regresar de esta muerte y continuar viviendo en y para la organización?

Probablemente, tal vez, lo más seguro, sea que el proceso de "resucitación" –si es que puede efectuarse–, requiere de una cura para ambas partes. La organización basa su actuación y éxito en la racionalización, por lo que para su conveniencia, la represión de estos sentimientos es acorde con un modelo aparentemente democrático que permita ese sentido de igualitarismo en que todas las partes tienen la misma oportunidad, por lo que los sentimientos de todos son atendidos de igual forma y bajo similares circunstancias, las conductas deben encaminarse a las exigencias y expectativas planteadas en la estructura formal.

CONCLUSIONES

La forma exterior que toma un aparente regreso a una situación normal es la aceptación: dar por terminada una situación patológica a través de acciones que muestren conformismo con la situación imperante, aunque pueden subyacer sentimientos adversos no expresados. Es el sometimiento a la figura omnipotente de la organización por parte del individuo; otra forma puede ser el aparente olvido, de similares rasgos a la aceptación: olvido, pero no perdono, por tanto no olvido.

Pero hay en particular dos formas de reacción preocupante pero tal vez más acordes con la naturaleza humana: una acción antagónica al sentimiento inicial, el odio, o bien la no-existencia. En el primer caso, la pérdida es irreparable y la cura debe olvidarse; en el segundo, se puede hablar de una no-existencia como una no conciencia o bien una falsa conciencia, donde, es evidente que la característica principal es la racionalización, que pretende mostrar lo contrario de lo que realmente sucede como un mecanismo de defensa y en el que subyace la frustración de los sentimientos personales que no están siendo enriquecidos, alimentados o correspondidos por los otros.

Tal vez sea exacerbado mencionarlo, pero hasta el más profundo y genuino amor humano puede ser rebasado por la frontera de la muerte, la muerte es en sí una paradoja de la existencia humana. Desde el mapa de las organizaciones, es claro que las identidades de los sujetos son construidas para llevar a efecto un proceso de negociación que preserve la permanencia del sujeto dentro de su entorno social. Si el discurso se presenta como un encadenamiento infinito de contradicciones ligadas las unas a las otras, se requerirá articular un discurso crítico (Enríquez et. al: 1980), pero con una redefinición cultural que no dé por hecho que los sujetos deben de vivir en un mundo contradictorio que les quita, que los motiva y que a la vez los frustra y que viene a ser un elemento de tensión constante manejado por la mediación, en el que individuo, sin quererlo, está inmerso desde que nace.

Los mecanismos de defensa, de intercambio, de transferencia, y todos aquellos que se desarrollen en la medida en que el desencanto sea percibido, siempre contendrán un sentimiento protector, su efecto regularmente es benéfico; sin embargo, un abuso de ellos,

genera una situación anómala, existirán tantos mecanismos como reacciones defensivas sean necesarias. Pero el diálogo, como mecanismo imperante, es siempre la mejor vía, la igualdad humana a que tiende toda la tradición del idealismo hegeliano y del materialismo histórico, aparece exigida como situación radical y originaria del diálogo: en el diálogo de los seres libres y autónomos surge la idea. Pero en la vida real, el diálogo

en la sociedad no manifiesta tal situación ideal; pero la comprensión de esta situación ideal de diálogo es el punto de partida, aunque todavía no existe como tal, pero que se percibe como lo único que posibilita la existencia pacífica y generadora de intersubjetividad. A la ciencia de esta intersubjetividad Habermas le llama pragmática universal (Habermas: 1998). La propuesta es desarrollar caminos hacia la pragmática universal.

BIBLIOGRAFÍA

84

- Aubert Nicole y Vincent de Gaulejac (1993) *El coste de la excelencia*. Paidós. Barcelona
- Caruso, Igor (1965). *Psicoanálisis dialéctico*. Paidós. Buenos Aires. Argentina.
- Caruso, Igor (1988) *La separación de los amantes*. 15ava. Edición. México. Siglo XXI Editores.
- Castoriadis, Cornelius (1998) *The Imaginary Institution of Society*. MIT Press.
- Clegg, Stewart, Cynthia Hardy, and Walter Nord *Handbook of Organization Studies*, Eds. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.
- Chanlat Jean-Francois. (1996) *Formación para la administración sin ciencias sociales: un callejón sin salida?* Disertación. HEC Montreal en el IECS (Universidad de Estrasburgo).
- Enriquez, Eugéne, O, *El trabajo de la muerte en las instituciones*, en R. Kaës- J. Bleger – Enríquez – F. Fornari – P. Fustier – R. Roussillon – J.P. Vidal, *La Institución y las instituciones*. Estudios Psicoanalíticos, Ed. Paidós.
- Freud, Anna. (1932). *El Yo y los mecanismos de defensa*. Paidós. Buenos Aires.
- Freud, Sigmund (1917) T. XVI: Conferencia XX, en *Obras Completas*. Amorrortu Editores.
- Habermas, Jurgen (1998) *La Lógica de las Ciencias Sociales*. Editorial Amorrortu. Argentina.
- Lammers, C. J. (1990). *Sociology of organizations around the globe. Similarities and differences between American, British, French, German and Dutch Brands*, en *Organization Studies*, vol. 11, núm. 2. Pág. 179-205.
- Levi-Strauss, Claude (1977). *Antropología Estructural*. Editorial Universitaria de Buenos Aires. Argentina.
- Mauss, Michel (1979) *Sociologie et Anthropologie*. Presses Universitaires de France. París. Francia.
- Menzies-Lyth, I. (1998) *'The functions of social systems as a defense against anxiety: A report on a study of the Nursing Service of a General Hospital'*, *Human Relations* 13, pp. 95-121
- Pfeffer, Jeffrey, (1992), *Organizaciones y teoría de organizaciones*, Fondo de Cultura Económica. México.
- Roethlisberger, Fritz J y William J. Dickson. (1976) *An industrial organization as a social system*, en *Management and the worker*. Harvard University Press. Cambridge.
- Schatzman, Morton (1977) *El asesinato del alma. La persecución del niño en la familia autoritaria*. 9ª. Edición. Siglo XXI Editores. México.

-
- Schwartzman, Helen B. (1993) *Ethnography in Organizations*, Qualitative Research Methods Series 27, SAGE University Press, California, E.U.A.
 - Seger, Imogen (1972). *El libro de la Sociología Moderna*. Editorial Omega. Barcelona, España.
 - Stein, Howard F. (1996) *Death Imagery and the Experience of Organizational Downsizing: Or, Is Your Name on Schindler's List?* «ISPSO 1996 Symposium. Junio 14, 15 y 16. New York City Marriott Financial Center.»
 - Szasz, Thomas (1968) *The myth of mental illness: Foundations of a theory of personal conduct*, New York, Dell Edit. Harper & Row.
 - Weber, Max (1970). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México.

