

# EL CASO DE ANA

*Ana había luchado mucho por conseguir unas condiciones dignas de trabajo. Por fin estaba trabajando en lo que ella quería, le gustaba mucho lo que hacía, y sabía, además, que lo hacía bien.*

*Llevaba siete meses en su actual puesto. Sus jefes estaban contentos con ella, pero sentía que sus compañeros eran sus peores enemigos.*

*Ana vino a vernos empujada por su madre, quien veía como su hija, que se había pasado muchos años preparándose para el puesto que ahora tenía, en lugar de sentirse feliz, estaba a punto de tirarlo todo por la borda, porque no aguantaba la presión de sus compañeros.*

*En realidad, Ana venía ya con la decisión tomada de cambiar de trabajo, pero quería recuperar un poco sus fuerzas antes de dar ese paso.*

**Nuestra amiga era una persona luchadora, pero se encontraba al límite.** Percibía que se había tropezado contra un muro, ante el que se sentía impotente. Era el muro que habían levantado sus compañeros. Mostraban una actitud difícilmente justificable, salpicada de rechazo e incomprensión.

Ana era casi diez años más joven que sus compañeros. En general **estaba mejor preparada que ellos, tenía toda la fuerza y la motivación que siente una persona cuando por fin puede hacer el trabajo que le gusta**, para el que se ha formado con grandes esfuerzos y sacrificios. [...]

Al principio, se sintió un poco extraña en su nuevo trabajo, pero pensó que pronto lo superaría; sin embargo, al cabo de unos meses **le parecía que estaba en medio de una pesadilla.**

***Su trabajo en ese momento era lo más importante. Por el contrario, sus compañeros se encontraban en una dinámica muy diferente y no compartían sus planteamientos.***

**En realidad, se sintieron molestos desde el principio ante su empuje y su dinamismo.** A los pocos días ya le habían advertido que “no se esforzase tanto, y que no se quedase más tiempo de su horario”, pues entonces les dejaba a ellos en mal lugar.

Incluso un compañero, el cabecilla, [...] le dijo que [...] **no estaban dispuestos a que una jovencita lista les cambiase las reglas del juego**, que ellos estaban en pugna con la empresa para que contratase más gente, y ella les estaba dejando en evidencia con su afán desmedido por trabajar y ganarse las simpatías de los jefes.

Ana había intentado ser amable y conciliadora [...] pero **la actitud de presión que ejercían le resultaba insoportable.** [...]

**En las primeras sesiones Ana se sentía tan débil que casi no quería hablar del tema.** Cuando le dije que nadie tenía derecho a decidir por ella, contestó que pensaría de otra manera si yo estuviese en su lugar.

**Se encontraba tan hundida que opté por trabajar primero su autoestima y su seguridad en sí misma.**

**Hicimos un pacto: no se cambiaría de trabajo hasta que estuviese bien emocionalmente.** En ese momento tomaría la decisión que quisiera, pero no antes.

En estos casos **siempre intentamos que la persona no se rinda y no cambie de trabajo,** al menos hasta que esté bien y lo decida de forma objetiva, pues cuando lo hace en medio de la presión, en lugar de superar un problema, **lo que hace es escapar de él.**

*Desde la psicología sabemos que cuando alguien se escapa, lo más probable es que ante la siguiente dificultad busque la misma alternativa, y de nuevo pretenda huir de la situación. Cuantas más veces se repita este proceso, más inseguros e insatisfechos estaremos.*

**Ana necesitaba sentir que la escuchábamos,** que comprendíamos su situación. Cuando por fin lo logramos, cuando fue consciente de que entendíamos el infierno que estaba pasando, le comuniqué una gran noticia: ¡teníamos un as en la manga, que sería definitivo en su caso!

**Nuestro principal recurso sería entrenarla para que desarrollase al máximo su “inteligencia emocional”.** De esta forma le proporcionaríamos los medios y las estrategias necesarias para enfrentarse con éxito a personas manipuladoras [...]

Por otra parte, poder desarrollar al máximo su inteligencia emocional **siempre le vendría bien,** pues, además de sus actuales compañeros, **a lo largo de su vida se volvería a encontrar con personas parecidas.**

Aunque algo **a regañadientes,** y seguramente sin muchas esperanzas, **Ana aceptó el reto.**

**En primer lugar, trabajamos su control emocional,** pues en cuanto se levantaba de la cama ya empezaba a sentirse mal.

Aprendió a detectar con rapidez los síntomas que le anunciaban su malestar, pero **sobre todo aprendió a descubrir las frases que invadían su cabeza en esos momentos.**

**Aunque eran pensamientos que ella veía como razonables,** a fuerza de confrontarlos una y otra vez en las sesiones, vio que casi siempre eran poco racionales y **estaban originados por el miedo y la tensión que sentía.**

Había llegado a creerse que sus compañeros eran capaces de atentar contra todo, incluida su salud física, pero se dio cuenta que aunque a ella se lo pareciese, en realidad no llegaban a ese extremo. [...]

**Se dio cuenta que su mayor victoria era conseguir que sus compañeros la viesen bien, que percibieran que no habían logrado minar su seguridad y sus ganas de trabajar.**

**Siguió un entrenamiento muy riguroso,** que le permitió [...] desarrollar su inteligencia emocional.

**Una vez conseguido el control emocional, la entrenamos en asertividad;** es decir, en saber hacer frente a sus compañeros, pero de una forma muy hábil y eficaz, que a ellos les dejaba descolocados. [...] En lugar de quedarse ella hundida, eran ellos los que se sentían perdidos ante su actitud y ante sus respuestas. [...]

Como comprobamos que todos sus compañeros se movían según las indicaciones del cabecilla del grupo, decidimos preparar una estrategia “a medida”, que desactivase sus provocaciones. De esta forma no desperdiciáramos energías —Ana estaba agotada— y concentraríamos nuestros esfuerzos en una serie de acciones que tendrían gran repercusión.

Ana fue consciente que **una de las cosas que mayor impacto tenía sobre el cabecilla era que no respondiera a sus provocaciones.**

Hubo varias situaciones en que nuestra amiga había logrado dejarle descolocado; pero **el cambio definitivo se produjo un día en que él**, con un tono bastante agresivo, que demostraba en el fondo su inseguridad y su falta de control, **pretendió intimidar a Ana, diciéndole, más o menos:** “¿Tú quién crees que eres?, ¿es la última vez que te lo digo!, ¿es que aún nadie te ha enseñado que hay que estar con los compañeros, que no puedes ir a tu aire y actuar como sino existiéramos?”.

Como vio en Ana le miraba con gesto serio, pero no le contestaba, insistió: “¿Es que eres tan arrogante, que ni tan siquiera te dignas contestar?”

**Ana le sostuvo la mirada fijamente**, y cuando él ya creía que se iba a quedar sin respuesta, con unos ojos llenos de fuerza, que claramente le indicaban que escuchara sin interrumpirla, le dijo:

*“Me preguntas quién soy. ¡Llevo aquí varios meses y aún me conoces tan poco! Soy una persona que cada día tengo que esforzarme, para darme cuenta de que la situación tan dura que estoy viviendo es real. Siempre he sido muy idealista y he luchado con todo el coraje del mundo ante las situaciones que me parecían injustas. [...]*

*Me parecía injusto que mis padres no me pudiesen pagar los estudios, a pesar de mis buenas notas, y que me quedase sin poder acceder a la formación que deseaba. Por ello decidí trabajar y hacer simultáneamente la carrera en la UNED. [...]*

*Cuando por fin había alcanzado mi meta, resulta que no podía trabajar en lo que más me deseaba, pues exigían un nivel de inglés que yo nunca había tenido la oportunidad de adquirir.*

*De nuevo me pareció que había que seguir luchando, y me fui a Inglaterra durante un año y medio. Allí aprendí lo duro que es el trabajo de la hostelería y de los servicios, pero lo hice sin desfallecer, pues sabía que muchísimas puertas se me cerrarían si no conseguía adquirir un buen nivel de inglés.*

*Cuando volví tuve que pagar el peaje de varios contratos basura, hasta que por fin encontré el trabajo que llevaba años esperando. [...]*

*Ese trabajo es este que ahora intento hacer; pero cuando por fin pensé que había alcanzado la meta, me encuentro con que unos compañeros, contigo al frente, deciden que no tengo derecho a trabajar en aquello por lo que he sacrificado los mejores años de vida. [...]*

*Entiendo que algunas personas penséis que ya no queréis luchar, que no os merece la pena, que solo aspiráis a vivir bien, tal y como me has dicho muchas veces, pero yo aún no he tirado la toalla y no la voy a tirar.*

*Respeto vuestra decisión, y espero que hagáis lo mismo, pero seguiré adelante toméis la decisión que toméis. [...]*

*Preferiría que todo fuese mejor entre nosotros, pero seguiré adelante. Espero que empieces a conocerme algo mejor, para que no esperes conductas imposibles en mí. ¡Gracias por haberme escuchado sin interrumpir!”*

Más o menos, **eso es lo que Ana le contestó a su compañero.**

[...] **Había logrado que el “líder” no la interrumpiera en ningún momento, gracias a la fuerza de su comunicación no verbal.** Sus gestos habían sido tan claros y tan llenos de determinación que él entendió que no podría cortarla. [...]

Al final, cuando Ana le dio las gracias por no interrumpirle, **su compañero se había quedado petrificado**, sin saber cómo reaccionar, hasta que, después de unos instantes, en los que su cabeza se balanceaba, en un extraño gesto afirmativo, por fin acertó a decir: *“Caray, normalmente no hablas, pero cuando lo haces no paras –y esbozando una sonrisa, añadió: ¡No me extraña que te nombrasen delegada de clase!”*.

**Ese día, Ana se dio cuenta de que había ganado la batalla**; no se había dejado intimidar por el cabecilla del grupo. [...]

En esa misma sesión me preguntó cuál era el siguiente paso que tenía que realizar. La respuesta era muy clara. **Le dije que había llegado el momento de utilizar el sentido del humor.**

Ellos se sentían perdidos. Era el momento de buscar una salida digna para todos, que les permitiese construir otra forma de relacionarse más tranquila y amigable. [...]

Ana no se hizo amiga íntima de ellos; había demasiada diferencia en su forma de enfocar la vida, **pero consiguió tener una relación aceptable con sus compañeros**, que le ayudaba a disfrutar en su trabajo. [...]

**Ana no tuvo que marcharse de la empresa**, aunque al cabo de unos meses la pasaron a otra área de negocio que estaban iniciando, y para la que querían personas luchadoras.

***Según le explicaron, la habían elegido porque demostraba mucho empuje, afán de superación, resistencia a la frustración y era muy hábil en el trato con sus compañeros y en las relaciones sociales.***

**Ana se había hecho una experta en inteligencia emocional, y aceptó complacida el ofrecimiento.**