



**Belén Retuerta**

## Entrevistada

*Licenciatura de  
Psicología.*

*Facultad de Psicología  
de la Universidad  
Complutense de  
Madrid.*

*Psicólogo colegiado en  
el Iltre. Colegio Oficial  
de Psicólogos de  
Madrid*

*Máster en Psicoterapia  
Breve. Sociedad  
Española de Medicina  
Psicosomática y  
Psicología Médica.*

*Intervención con  
E.M.D.R. en  
Psicoterapia Breve.  
Sociedad Española de  
Medicina  
Psicosomática y  
Psicología Médica*

## **Entrevista:**

### **¿Cómo debemos comunicarnos con una víctima?**

#### **A Belen Retuerta**

**Directora del Servicio de Asistencia Psicológica de PRIDICAM**

#### **PRIDICAM MobbingMadrid**

### **¿Cómo debemos comunicarnos con una víctima?**

A parte de dirigirme a familiares, amigos, gente cercana a la víctima, también quiero llegar a profesionales de la salud. Es fundamental mantener con la víctima escucha activa y no desde la duda. La víctima se encuentra muy confundida con lo que le está ocurriendo en su entorno laboral y tiene sensaciones de desconfianza de si al contarle le van a entender, comprender, creer. No solo es escuchar lo que expresan sobre lo que les está sucediendo sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo. Decirles y que sientan que no están solos, no son culpables de las actuaciones que viven, pero sí son los únicos responsables de salir de la situación en la que se encuentran principalmente de indefensión y paralización a la que les ha llevado, para ello hay que buscar ayuda en profesionales expertos en este tipo de temas, sólo es muy

difícil.

## **Hay veces que intentamos ser amables pero no acertamos con las palabras adecuadas, ¿qué no debemos decirle a una víctima?**

Con respecto a familiares, amigos gente cercana, el apoyo tiene que ser incondicional y la escucha como he comentado en la anterior pregunta debe ser activa porque se sienten muy solos en sus entornos laborales, con mucho miedo, culpa y vergüenza de lo que están viviendo, por lo que es fundamental que fuera de ahí lo que reciban sea comprensión, apoyo, creencia. Evitar comentarios del tipo: "en todos los trabajos hay problemas" "aguanta" "el mercado laboral está muy mal" "todo pasará" "igual exageras" "a mí no me pasaría" "yo no lo hubiera permitido o no lo permitiría" "eres muy sensible" "a ver si es que has hecho algo y por ello has llegado a esa situación"....

Para el entorno de una víctima en ocasiones también es duro y difícil no saber qué decirle, cómo actuar con su familiar o amigo, por ello, es importante que busquen ayuda de profesionales expertos en temas laborales (riesgos psicosociales) para el acompañamiento - asesoramiento psicológico y jurídico de lo que sucede.

## **Cuando estamos viendo la situación pero la víctima aún no es consciente de su posición, ¿cómo debemos tratar con ella? ¿debemos ser directos e intentar que vea la realidad?**

Desde la escucha, comprensión, preocupación, apoyo incondicional exponerle a la víctima que hay hechos que cuenta que se están produciendo en su entorno laboral que no son saludables, sobre todo que le están afectando a su salud y a todas las áreas de su vida, si estuviera en ese punto. Me reitero en qué el familiar o amigo intente que la persona acuda a profesionales expertos en este tipo de temas a contar su situación.

## **¿Cómo identificar a una víctima de acoso laboral por su forma de expresarse?**

Confusa cuando comenta las situaciones que vive en su entorno laboral, olvidadiza en cuanto a las fechas y hechos que le han sucedido en el trabajo, verbalizan las dificultades que tienen para concentrarse en las tareas, llanto incontrolable, nerviosas, falta de iniciativa y disfrute en las cosas que antes sí hacían, hipersensibles a cualquier comentario, ataques de ira e irritabilidad en sus entornos cercanos, inseguras en lo que dicen y hacen. Expresan el miedo a volver a su puesto de trabajo, volver a pasar por situaciones como las que refieren, ver a las personas que las ejecutaron. Se muestran con terror y pánico en la mayoría de las ocasiones.

## **Tipo de comunicación que se suele dar entre el acosador y la víctima y viceversa**

Se ha observado que el acosador utiliza un lenguaje manipulador hacia la víctima con el objetivo de dañarla y desestabilizarla. Indirectas, vejaciones, humillaciones, el acosador pretende ocultar la violencia que ejerce sobre ella, al mismo tiempo que utiliza información privilegiada para dañar. Ejercen el poder de la seducción, lenguaje culpabilizador, la metira, argumentos falsos, engaño, calumnias, rumorología, insinuaciones y malos entendidos. Todo ello de una manera reiterada. La manipulación del lenguaje se concreta en la incongruencia y contradicción en lo que dicen y hacen.

## **Comunicación violenta, ¿qué es y cómo identificarla?**

La definición como tal es aquella que tiene lugar cuando nuestro lenguaje (interno o externo) ofende o hiere a los demás o a nosotros mismos.

## **¿Cuándo se convierte en acoso?**

Cuando las conductas de maltrato verbal o modal son continuadas y deliberadas. Existen unos criterios como la

duración de las mismas durante un periodo de tiempo significativo y por lo tanto no responde a una acción puntual o esporádica. La repetición o el encadenamiento de las conductas de hostigamiento se producen con cierta periodicidad. La frecuencia de los comportamientos de acoso es un indicador directo de la intensidad o la gravedad del mismo, manifestando un proceso de persecución o una intencionalidad negativa de daño.

## **¿Puede la comunicación no verbal ser agresiva también?**

Sí, mediante gestos de desprecio, miradas de desprecio, suspiros exagerados, ignorar un saludo, no responder a sus preguntas, actuar como si la persona no estuviera presente, muecas de ridiculización, burla, gestos como mantener cerrados los puños, expresión tensa en la cara, cara rabiosa, mirada fija en tú interlocutor o no mirarle mientras habla. El manejo del espacio entre emisor y receptor el cual puede sugerir intimidad, agresividad.