

Los riesgos psicosociales en el SigloXXI

Entrevista Digital

Comunidad de países de lengua española

Publica PRIDICAM MobbingMadrid.org



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

**¿ Como intervenir
psicológicamente en una
víctima de acoso laboral ?**

Realizada Abril 2020

Presidente PRIDICAM - MobbingMadrid

ENTREVISTADORES

Jen Aicart Esquirol

Manuel Bejarano Guisado

Santiago Renedo Pérez,

Pablo Tovar Reguera

Alejandra Villa Márquez

**Estudiantes del máster de Psicología
General Sanitaria en la Universidad de
Sevilla**



Facultad de Psicología
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

**¿Qué perfil de personas acuden a la
asociación?**

Por los estudios realizados a día de hoy no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso y hostigamiento en su lugar de trabajo, esto significa que cualquier persona en cualquier momento puede ser una víctima. La persona en cuestión es percibida como una amenaza por el hostigador y por otro lado existe un entorno favorable para la aparición del fenómeno. Lo que podemos afirmar es que lo que nos encontramos son personas destrozadas tanto físicamente con miles de somatizaciones, como psicológicamente. Como características de ellas destaco a personas altamente capacitadas profesionalmente, trabajadoras/responsables y exigentes en sus trabajos, creativas, Innovadores, defensores de los derechos y la justicia, sin respaldo grupal, minado por el agresor, con criterio propio y autonomía, personas confiadas, exceso de ingenuidad, que actúan de buena fe, personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, personas con mayor probabilidad de ser enviadas por sus características personales o profesionales altamente satisfactorias, por haberse resistido o negado a participar en algo no legal, no ético o mirar para otro lado, personas con elevada ética, honradez y rectitud, personas populares, líderes natos, personas con un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar y social, relacionadas con su orientación sexual, ideológica política...

¿Qué tipo de acoso suele aparecer con mayor frecuencia?

De jefes a subordinados y entre compañeros.

¿Cuándo y cómo consiguen darse cuenta de que están siendo víctimas de acoso laboral?

La realidad es que la víctima de mobbing tarda un promedio de entre un año y un año y medio en caer en la cuenta de lo que le está sucediendo, hay variaciones en algunos casos. Cuando por fin cae en la cuenta, suele ser demasiado tarde y el daño psicológico en forma de estrés postraumático, ansiedad, estados de ánimo deprimidos y somatizaciones variadas ya se ha desarrollado.

¿Cuál es la demanda con la que acuden estas personas a terapia?

Refieren que quieren volver a ser ellas/os mismas/os, se encuentran en un estado psicológico del que no saben salir y no se reconocen. No entienden por qué ésta situación les ha afectado tanto cuando han superado otras situaciones difíciles en su vida, de ahí la importancia de darles psicoeducación de lo que les está ocurriendo.

¿Qué consecuencias tiene el acoso laboral en las otras áreas del funcionamiento de la vida de las personas (a corto y largo plazo)?

Las personas afectadas por este fenómeno dejan de salir, de juntarse con sus amistades por sentirse en ocasiones juzgado, no entendido, ser monotema con su problema. Problemas con su pareja ya que se encuentran irritables, cansados, ausentes, con muchas discusiones, apáticos, en ocasiones no entendidos, ni comprendidos ni apoyados. Con sus hijos porque se encuentran muy cansados, no paciencia, irritables, ausentes, sin ganas de hacer nada, lo único que les nace es meterse en la cama y no salir y eso los niños lo absorben, depende de las edades se manifiesta de una manera u otra en ellos. Dejan de realizar las actividades que les producían satisfacción, ocio, hobbies los abandonan. Desajustes en la alimentación, sueño inquieto y perturbado. Por ello, en las primeras sesiones si lo consideran y les interesa me reúno con el miembro familiar o que ellos consideren para darles una psicoeducación de lo que le está sucediendo a su familiar o amigo y explicarles cómo nos pueden acompañar en este camino. Sí la situación familiar lo requiere mi compañero les atenderá en sesiones de pareja o familia a parte de la individual que mantienen conmigo.

¿Qué tipo de apoyo por parte de la empresa han tenido al explicar la situación?

Por mi experiencia en los seis años que llevo colaborando con la Asociación MobbingMadrid viendo y tratando en terapia a este tipo de víctimas, muy pocos son los casos

incluso os digo que los podría contar con una mano, han tenido apoyo de la empresa, lo que mayoritariamente me he encontrado es que cuando en su momento la persona lo ha denunciado se ha encontrado con ninguna resolución por parte de los distintos departamentos de la empresa (RRHH; departamento de prevención, Salud laboral, dirección, sindicatos...).

¿Cómo es la intervención que se realiza? ¿Está adaptada al perfil de la víctima?

Las víctimas presentan una enorme confusión, acompañada de sentimientos de culpa, indefensión aprendida, problemas de autoestima, baja autoeficacia... Es frecuente que hayan empezado a desarrollar somatizaciones de todo tipo que les ha llevado a consultar distintos especialistas. El acompañamiento terapéutico debe ser el propio del que se hace con una víctima, y no el de una persona que presenta una serie de trastornos psicológicos pertenecientes a su estructura o configuración psicológica básica. Se trata de una persona que ha resultado dañada por una exposición continuada a un maltrato continuado en el trabajo del que no ha sabido o no ha podido protegerse o defenderse y no de un enfermo mental. No nos centremos en encontrar en la víctima las causas, los rasgos o las disposiciones internas de que otros las maltraten y humillen. Este tipo de terapeutas incurren en el error básico de atribución y suelen confundir el efecto con la causa. Tenemos que ayudar a que el paciente termine afrontando la situación de hostigamiento, buscando romper el proceso de indefensión generado, haciéndose el protagonista principal activo y no reactivo de su propia defensa. Ello siempre respetando el procedimiento, ritmo y velocidad adecuados a cada caso. Fundamental que tomen conciencia de lo que le está ocurriendo, cual es el riesgo psicosocial al que se encuentran sometidos/a. Revivir el proceso vivido desde el inicio hasta el momento actual y encontrar la causa de haber llegado a la situación en la que se encuentra.

Entender la institución/organización en la que trabaja, su manera de actuar, líneas de dirección, perfil de las personas que participan en esas conductas... Identificar y desactivar las emociones y pensamientos que hayan interiorizado a raíz de la situación laboral vivida. Estrategias para canalizar la rabia y

la ira, emociones que también se desarrollan en los afectados por lo vivido. Recuperar el control de sus emociones.

Romper esa indefensión en la que se encuentran. Estrategias de afrontamiento. Autodefensa verbal. Recuperar su autoestima, la confianza en sí mismos, su salud psicológica perdida, empleabilidad, trabajar en la asertividad, caer en reacción agresiva perjudicaría a la víctima. En definitiva recuperar las riendas de sus vidas en todas las áreas ya que hasta ahí llega el caos, a nivel familiar, pareja, social. En mi caso integro técnicas para trabajar los aspectos que te acabo de comentar.

Sí, todo lo que os acabo de comentar es lo que trabajo en el proceso de recuperación con una víctima que ha sufrido Acoso psicológico en su trabajo. Cómo veréis en el protocolo de evaluación e intervención que os he adjuntado a esta entrevista es una elaboración que he realizado aprendiendo de otros investigadores además de lo que me ha dado mi experiencia tratando a este tipo de víctimas, el aprendizaje con ellas ha sido fascinante y muy enriquecedor.

¿Cuánto tiempo suelen durar las terapias? ¿Se incluye dentro de ellas un seguimiento?

Resultan decisivos en el pronóstico y en la evolución terapéutica el tipo de hostigamiento psicológico padecido, su duración, sus modalidades y sobre todo el apoyo organizativo, social, y familiar que recibe la persona en su entorno inmediato. Esencial para la recuperación el apoyo incondicional de la pareja y familia ya que el organizacional cómo os comenté es nulo, importante la constitución psicológica y los recursos personales de las víctimas. De sesiones semanales paso a espaciar sesiones según va mejorando la persona y sí es importante el seguimiento. Hay que ver cada caso en individual porque algunos se encuentran en la empresa, otros ya no están por llegar a acuerdos o trasladarse a otro sitio, otros están en procesos judiciales...

¿En qué medida se consigue el éxito terapéutico y la reinserción laboral?

Bajo mi experiencia podría decirles cuando la persona vuelve a coger las riendas de su vida en todas sus áreas (personal, laboral, social, familiar..). Para ello me gustaría narraros algunos de los testimonios, entre tantos que he recogido, de pacientes a las que he atendido en terapia psicológica de distintos sectores;

Empresa en la que sufrió el acoso: Entidad del sector telefónico. 44 años

“ Me respeto. Cada día más.

PORQUE YA NO ESTOY ATERRADA.

Sé que hago bien mi trabajo, soy responsable y respetuosa con mis compañeros. No valgo más que nadie pero tampoco menos. Mi trabajo hace que mi empresa sea mejor, que mi entorno sea mejor, y ellos lo saben. Y lo más importante, ellos saben que yo lo sé. Sé decir “NO” y puedo expresar respetuosamente mis opiniones sobre mis tareas ante mis responsables y compañeros.

PUEDO PONER LOS LÍMITES Y NO PERMITO EL ABUSO, NI LAS INTIMIDACIONES NI LAS AMENAZAS.

Mi trabajo ya no es una tortura. Ahora puedo dormir, puedo comer, estoy tranquila y medianamente feliz, y sin necesidad de medicación. Disfruto de las pequeñas cosas y de la vida. Y para llegar a este punto, a cómo era mi vida antes de entrar en el infierno, la ayuda de mi familia y amigos ha sido fundamental, pero no suficiente.

No hubiera podido hacerlo sola. No hubiera sabido. Porque ni siquiera sabía lo que me estaba pasando, ni siquiera sabía que estaba siendo víctima de acoso hasta que enfermé. Y es entonces cuando tuve la suerte de contar con el apoyo de PRIDICAM.

Gracias a todos de corazón y especialmente a Belén Retuerta no sólo por su profesionalidad sino también por su bondad y calidez a la hora de llevar mi caso.

Como persona acosada fui progresivamente siendo despojada de todo hasta que finalmente mi acosadora particular y su séquito de lameculos (término recogido en la Real Academia de la Lengua Española) me asestó el golpe que ella creía que iba a ser mortal: me privó de mi voluntad, me paralizaron.

Desacreditaron mi trabajo (que paradójicamente el cliente para el que trabajaba sí sabía valorar) falseando cifras y hechos, intentaron aislarme del resto de mis compañeros, hicieron insinuaciones sobre mi estado mental (que ellos mismos habían contribuido a crear convirtiéndome en un guiñapo, y lo que es peor, en un guiñapo que sufría). Pero a la tipa en cuestión le salió el tiro por la culata. Debe de ser porque a este guiñapo el instinto de supervivencia le hizo reaccionar. Y buscar ayuda. Y la encontré.

Recuperé mi voluntad y mi autoestima. Decidí salir del averno que era aquella empresa. Conseguí un nuevo trabajo. No siempre es necesario irse. En mi caso, sopesé las opciones y era la mejor, porque decidí que no quería trabajar en una empresa en la que no se respetan los derechos del individuo, en la que una persona con tanta responsabilidad como aquella supervisora de pacotilla es una persona mediocre, sin formación y sin ganas de formarse, que no respeta a sus subordinados, que insulta, acorrala, humilla, que desconoce su trabajo y que crea una camarilla de familiares y amigos incompetentes a su alrededor para no tener que soportar su propia miseria humana cada día. Decidí que no quiero que una persona que no vale menos que yo, pero tampoco más, me menosprecie y me torture psicológicamente simplemente porque tenga unos complejos que en vez de superar y hacerla una persona mejor, los utilice para hacer daño precisamente a sus subordinados que sí hacen bien su trabajo y que por consiguiente le permiten mantener su puesto privilegiado.

He resurgido de mis cenizas como el Ave Fénix. No es un trabajo fácil, ni rápido. No chascas los dedos y de pronto ves la luz y todo cambia a tu alrededor, porque de hecho no cambia. Quien cambia eres tú. Es un proceso de curación que lleva tiempo, hasta que descubres cómo eres, por qué eso te ha pasado a ti y por qué has reaccionado (o no) de esa forma.

Hay que ser perseverante, y PRIDICAM estuvo ahí para ayudarme y para apoyarme, para saber que yo era víctima, y que nosotros sí

podemos decidir si queremos seguir siéndolo.

Yo decidí que no. Muchas gracias de corazón a todos y por todo. Por darnos voz y hacer que recuperemos nuestra propia voz.

Un abrazo muy afectuoso.

Empresa en la que sufrió el acoso:

Entidad pública: 41 años

La terapia individual ha supuesto una gran ayuda para llegar al punto en el que estoy

Esto es: volver a ser yo misma y tener la seguridad necesaria para decidir acabar con la situación de acoso

Los beneficios más inmediatos han sido:

Confirmar lo que en el fondo ya sabes (por eso acudes a terapia), pero que en momentos de confusión y debilidad (porque estás muy débil, y aunque duela reconocerlo te has convertido en víctima), es importantísimo que te corroboren desde fuera.

Deshacerse de toda la rabia, impotencia, desasosiego y confusión que la situación te genera y que te intoxica inevitablemente. Y eso con alguien que no sólo te comprende, sino que te guía en el camino para entender (y dejar de lado) todos esos sentimientos negativos.

Vergüenza: dejársela al acosador (aunque no tenga). Quizá lo más difícil, pero indispensable para recuperar la autoestima y el control de la situación. En mi caso era un sentimiento muy fuerte, que me impedía incluso hablarlo abiertamente en un círculo íntimo. Aquí la ayuda de un profesional ha sido impagable.

Recuperar el control. De ti misma y de la situación. Aunque parezca imposible y el acoso solo vaya a más, tú siempre puedes dominar la situación. Aquí de nuevo la ayuda de un profesional ha sido especialmente importante. Las técnicas de asertividad y las herramientas que te dan para desenmascarar al acosador y al acoso, y protegerte tanto personal como profesionalmente han sido importantísimas para superar la situación.

Empresa en la que sufrió el acoso:

Multinacional sufrió Mobbing Maternal. 31 años

El acoso laboral repercute directamente en tu familia y tus amigos

El apoyo de la terapia, para mí, fue clave para sobrellevar de la mejor forma posible el proceso del acoso laboral. Un largo y duro proceso, con muchos altibajos y con muchas dudas, que me afectaba directamente en mi trato con mi familia, con mi hija, con mi marido e incluso con mis amigos. Quieras o no, seas consciente o no de hasta qué punto estas llevando tu sufrimiento a tu hogar, éste repercute directamente en los tuyos.

Para mí el apoyo psicológico recibido en el servicios de "Asistencia Psicológica" de Pridicam:

"supuso un antes y un después en ese momento tan oscuro de mi vida, llegué muy mal psicológica y emocionalmente, sin fuerzas para seguir adelante, sintiéndome culpable por absolutamente todo, teniendo sólo un tema en mi cabeza y en mis conversaciones, eligiendo mal las personas en las que confiar, sin saber cómo seguir adelante e incluso sin saber si algún día podría salir de aquel pozo en el que me encontraba.

La transformación fue completa y poco a poco fui recuperando mi autoestima lo que me permitió volver a ser yo misma, a retomar el rumbo de mi vida, a valorar de una forma objetiva mi situación, y las posibles salidas, y a afrontar los resultados de mis decisiones"

Sin su apoyo no podría haber seguido adelante con mi vida, deshaciéndome de esa carga tan pesada que llevaba conmigo, aprendiendo de todo lo vivido, de todo lo sufrido, aprendiendo a valorar el futuro con optimismo, a valorar las cosas en su justa medida y a ser más fuerte. Aprendiendo a que siempre hay opciones.

Cuando una puerta se cierra, siempre hay otra esperando a abrirse para ti, sólo debes seguir caminando y si ese camino

es muy duro y oscuro, la terapia te dará apoyo incondicionalmente, al igual que hicieron conmigo, y por ello les estaré siempre agradecida.

¿En qué medida existe una concienciación real de la problemática?

Queda mucho por hacer, mi opinión por la experiencia que tengo es que las organizaciones e instituciones no quieren problemas siendo partícipes de lo que ocurre.

**PRIDICAM Plataforma en la Comunidad de Madrid de
"Riesgos Psicosociales y Discriminación Laboral"**