

TRACTAMENT A VÍCTIMES DE MOBBING

Jornada-Taller sobre Violència Psicològica en el lloc de treball (Mobbing)

Facultat de Psicologia. Universitat de Barcelona 13-3-2008

Autora: Marina Parés Soliva

©2008marinapares

JUSTIFICACIÓ

¿Per què cal parlar d' un tractament a les víctimes de mobbing?

- La novetat del fenomen fa que no s'hagi dissenyat ni consensuat un tractament específic
- Cada terapeuta aplica la tècnica que creu més correcte des de el seu camp d' intervenció
- No hi ha ni intercanvi d' experiències ni avaluació dels resultats de les teràpies aplicades

INTRODUCCIÓ

¿Què podem aportar des de SEDISEM?

- Els professionals del Servei Europeu d' Informació sobre el Mobbing portem des de l' any 2002 atenent a víctimes de mobbing.
- Hem atès a tot tipus de afectats de mobbing: laboral, escolar, familiar, immobiliari i fins i tot mediàtic
- Creiem que podem compartir informació sobre el tractament idoni per a les víctimes d' assetjament moral

MOTIVACIÓ

¿Què ens mou des de SEDISEM a compartir el que hem après?

- El primer es l' agraïment a les víctimes, doncs d' elles hem après com ajudar-les millor.
- El segon es voler compartir els errors dels nostres inicis.
- I també ens mou el desig d' encetar un procés de reflexió centrat en la millora de la qualitat de vida de l' afectat de mobbing i de la seva família per part de tota la comunitat científica

DEFINICIÓ DE MOBBING

Des de Leymann han aparegut diverses definicions. Per el tractament terapèutic defensem aquelles definicions que inclouen l' objectiu, la metodologia i l' estratègia. En canvi per els processos judicials preferim la breu "pressió laboral tendenciosa" del magistrat Gimeno (Per a més informació veure 1^a Jornada d'Anàlisi Integral del Mobbing-Àmbit Jurídic. Girona Nov. 2005).

ASSETJAMENT MORAL

La definició social del mobbing és la següent: "L' assetjament psicològic en el treball te l' objectiu de destruir la estabilitat psicològica d' un ésser humà, a través del descrèdit i la rumorologia. Es practica assetjant grupalment de tal manera que la víctima estigmatitzada no es pugui defensar, que no pugui parlar o que la seva paraula ja no tingui cap valor. La indefensió de la víctima prové de la passivitat dels testimonis de la violència, que permeten la destrucció d' un altre ésser humà de manera indignament covard" (M. Parés 2005)

QÜESTIONS PREVIES

Des de el Servei Europeu proposem un mètode terapèutic que ens ha estat eficaç: **el mètode SEDISEM**

- El marc teòric en el que es sustenta és la teoria dels sistemes

- La metodologia aplicada és el “treball de cas” o “case work” propi del treball social
- Les avaluacions i posteriors revisions del mètode es basant en l’anàlisi en profunditat del procés de recuperació de les víctimes que han estat tractades

El Mètode SEDISEM

¿Què ens cal saber per iniciar un tractament amb un afectat per mobbing?

- 1- El primer és fer un bon diagnòstic situacional
- 2- El segon és afrontar el mobbing mitjançant un abordatge sistèmic
- 3- El tercer és recuperar a la víctima a través del disseny d’una teràpia individualitzada

1- DIAGNÒSTIC

¿Què vol dir fer un bon diagnòstic situacional?

- Vol dir incloure en el diagnòstic tots els aspectes que intervenen i no centrar-se només amb la patologia que presenta la víctima
- Per fer un bon diagnòstic haurem de poder extraure de l’anamnesi a) la fase actual i les anteriors, b) les conductes de mobbing i c) poder definir els cercles del mobbing

Aspectes destacables per el diagnòstic

- La patologia presentada per la víctima NO es l’element determinant per el diagnòstic de mobbing, donat que les manifestacions son d’estrés post-traumàtic i existeixen altres patologies que també cursen amb aquesta simptomatologia
- El diagnòstic de mobbing es basarà en l’ existència de tres elements claus: fases, conductes i cercles.

Elements diagnòstics

- Els tres elements claus son:
- 1) que es tracta d’un procés, per això l’ importància de definir les fases.
- 2) que existeix la voluntat de perjudicar a la víctima d’ aquí l’importància de poder descriure les conductes pròpies d’un assetjament.
- 3) conèixer quin tipus de mobbing és per això l’importància de poder definir els cercles del mobbing

¿Què passa quan no podem trobar els tres elements anteriors?

Doncs que estarem en una situació que no es mobbing. ¿Quines situacions poden ser confoses com a mobbing sense ser-ho?. Al llarg de la nostra experiència hem trobat 3 supòsits

Les 3 situacions que no son mobbing

- A) altre tipus de conflictivitat laboral,
- B) afectats de paranoia en diversos graus i
- C) en menys proporció algun “fals mobbing” (assetjador encobert)

PRIMER element diagnòstic

Les FASES

- 1) Hi han 7 fases (©2002 Marina Parés)
- 2) Del discurs de la víctima. Cal poder definir en el moment present en quina fase està el pacient. Cal poder definir les fases anteriors per les que ha passat.

Les 7 fases del mobbing

- 1- Seducció
- 2- Conflicte
- 3- Assetjament
- 4- Entorn
- 5- Empresa

- 6- Marginació/Exclusió
- 7- Recuperació

SEGON element diagnòstic

Les CONDUCTES

- 1) Hi ha 7 grans blocs de conductes específiques de mobbing (©1996 Zapf, Knorz I Kulla)
- 2) De l'anamnesi a la víctima i de l'anàlisi d'altres probes caldrà poder enmarcar les accions dels hostigadors en els 7 blocs

7 blocs de conductes

- 1- ATACS A LA VÍCTIMA AMB MESURES ORGANITZATIVES
 - 2- AILLAMENT SOCIAL
 - 3- ATACS A LA VIDA PRIVADA DE LA PERSONA
 - 4- ATRIBUCIÓ DE PROBLEMES PSICOLÒGICS I ACTITUTS DE CONVIVENCIA NEGATIVA LA VÍCTIMA
 - 5- VIOLÈNCIA FÍSICA
 - 6- AGRESSIONS VERBALS
 - 7- DIFUSIÓ DE FALSOS RUMORS
- (©1996 Zapf, Knorz I Kulla)

TERCER element diagnòstic

Els CERCLES DEL MOBBING. Es la distribució dels protagonistes en funció del rol que desenvolupant en l'assetjament. Hi ha 5 cercles (©2005 Marina Parés)

- 1- INSTIGADOR
- 2- ALIATS (altres assetjadors)
- 3- COL.LABORADORS
- 4- TESTIMONIS MUTS
- 5- TESTIMONIS NO MUTS

Ja tenim fet un bon diagnòstic de mobbing: sabem la fase, sabem les conductes i sabem el rol de cada protagonista. Els cercles del mobbing ens permeten definir davant de quin tipus de mobbing estem. Això és important donat que segons el tipus de mobbing la manera d'abordar la situació serà diferent.

Tipus de Mobbing

- Hi ha 4 tipus:
- ESTRATÈGIC
- DE DIRECCIÓ
- PERVERS (tant sols aquest pot ser horitzontal o vertical ascendent, tots els altres són verticals descendents)
- SANCIONADOR

2- ABORDATGE SISTÈMIC

¿Què volem dir amb l'abordatge sistèmic d'una situació de mobbing?

- Partim que l'assetjament moral és un fenomen social i per resoldre un cas caldrà la màxima implicació de tota la societat (tal i com passa amb la violència de gènere que ha calgut l'implicació de tots per protegir a la víctima)
- Des de SEDISEM ho apliquem al cas individual fent que la intervenció terapèutica incideixi en cada sistema implicat.

Ecologia Social: 4 sistemes implicats

La Teoria dels Sistemes: 4 sistemes

- 1- ONTOSISTEMA: Capacitats de la pròpia persona
- 2- MICROSISTEMA: Família i entorn afectiu
- 3- EXOSISTEMA: Xarxa de suport (adults significatius)

- 4- MACROSISTEMA: Sistema social (cultura social)

Abordatge i afrontament d'un cas de mobbing

Des de SEDISEM hem elaborat una taula de pronòstic que apliquem a cada cas individual a fi de poder dissenyar una bona estratègia d'afrontament a la situació d'assetjament. Aquesta taula ens permet tenir una radiografia de la situació i també poder veure que ens cal canviar. En aquesta taula cal posar els indicadors de resolució, tant els positius com els negatius, anomenats: indicadors de bona resolució e indicadors de mala resolució.

Indicadors:

Anem a veure quins son els indicadors de mala resolució d'una situació d'assetjament, i els indicadors de bona resolució del mobbing.

Hi haura una resolució negativa quan:

- La Víctima te una Conducta reactiva: això significa que entra en el cercle de la violència.
- L'Entorn pròxim Culpabilitza a la víctima de la seva situació per el mecanisme atribucional
- La Xarxa de suport: Sistema sanitari, jurídic, sindicats están desinformats dels mecanismes de l'assetjament, i a més a més apareix l'inexistència de persona significativa (tutor de seguiment) en la xarxa
- Sistema social amb Cultura de la violència: que consisteix en tolerar o justificar algun tipus de violència i a més a més sense polítiques públiques que previnguin l'assetjament.

Hi haura una resolució positiva quan:

- La Víctima te una Conducta pro-activa: consisteix en no contagiar-se de la violència. La teràpia individual és útil per ajudar-la a aconseguir-ho.
- L'Entorn pròxim No culpa a la víctima: es fer al violent responsable dels seus actes i no a la víctima.
- La Xarxa de suport: Els sistemes socials de suport i ajuda son capaços de proporcionar protecció a la víctima. Això implica que el sistemes sanitari, judicial i sindical están motivats per lluitar contra l'assetjament i els seus membres están formats per fer-ho. Es important que en la xarxa hi haguí una persona significativa: que fa tasques de tutor de seguiment de la víctima i li dona confirmació a la víctima de l'experiència viscuda.
- Sistema social amb Cultura de la no violència: en cap cas es justifica o es disculpan les accions violentes. Implica una educació en valors. Si be hi ha una nova tendència que va més enllà de la cultura de la no-violència per passar a una cultura de la pau, en el que l'acord és el puntal d'aquesta tendència. L'existència de Politiques públiques sensibles i garants de drets, amb Lleis en contra del mobbing es un del indicadors de bona resolució d'un cas.

Pronòstic d'un cas

Els indicadors de resolució es coloquen en la taula: en verd els positius i en vermell els negatius. Així es pot fer un pronòstic de resolució. A partir de 3 indicadors verds podem parlar de possibilitat de bona resolució d'un cas. A més indicadors verds millor. En l'abordatge sistèmic, el binomi víctima+terapeuta haurà d'incidir en els diferents sistemes perque canviin de vermell a verd.

Afectat	Família i amics	Xarxa de Suport	Sistema Social	Puntuació
reactiu	culpa	Poca informació	Violència	6 verd
Pro-actiu	llealtad	formada	No-violència	3 verd
		Sense tutor	Sense protecció	2 verd
		Tutor	Protecció	0 verd

Ja sabem en què i amb qui podem comptar per resoldre un cas de mobbing. El terapeuta ha d'elaborar conjuntament amb l'afectat una estratègia d'intervenció, anomenada: "estratègia d'afrontament al mobbing". ©2008marinapares

L' intervenció terapèutica sistèmica

Consistirà en:

- Fomentar les capacitats de la pròpia víctima per a resoldre situacions difícils en el context tòxic laboral
- Incloure a la parella i/o familiars pròxims en la teràpia
- Acompanyar a l'afectat en reunions amb l'empresa.
- Incidir en la xarxa de suport. El terapeuta ha d'estar en disposició de coordinar-se amb el metge, psicòleg, psiquiatre, advocat, assessor laboral o sindical de la víctima de mobbing. Caldrà designar a un tutor de seguiment.

3- TRACTAMENT INDIVIDUAL

El pas següent a l'afrontament consistirà en encetar un tractament per a la recuperació de la víctima. El tractament Individual te 2 objectius:

- A) El primer es que la víctima surti de l'Indefensió
- B) El segons es fer un Tractament de les Seqüeles.

El primer pas: Sortir de l'Indefensió:

Implica cinc apartats:

- Informació (del fenomen del mobbing)
- Coneixement (del seu propi cas: diagnòstic situacional)
- Decisió (restar a la feina o marxar i planificar les intervencions en funció d'aquesta decisió) = empoderament
- Tenir cura de la Salut (afectacions físiques i psíquiques) = psicossomàtics
- Utilitzar Sistemes de Recolzament.

El segon pas: Tractament de les Seqüeles

Implica passar per la reconexió i les 7 etapes de la cicatrització.

- Re-conectar (propis desitjos i necessitats)
- Cicatritzar
 - Exploració (reconstrucció)
 - Expressió
 - Confort (consol)

- Compensació
- Perspectiva (lo positiu)
- Canalització (no avergonyir-se)
- Oblidar

Algunes reflexions sobre el tractament individual

No podem negar que hi ha dificultats en el procés terapèutic, però que conèixer-les pot ajudar a superar-les. Hi ha dificultats en l'inici, durant la teràpia i també a la finalització de l'assetjament:

- A l'inici: les principals dificultats consisteixen en poder encetar la teràpia.
- Durant la teràpia la major dificultat està relacionada en la dependència afectiva
- Al final, es a dir un cop acabat l'assetjament, la major dificultat es no pro-seguir el tractament de les seqüeles, es a dir abandonar-lo abans de la curació total.

A L'INICI

Les principals dificultats per iniciar un tractament, son dues:

- A) la poca autoestima
- B) la sol.lució "màgica".

A) La poca autoestima

La poca auto-estima fa que les víctimes s'excusin d'iniciar un tractament. La greu disminució de la autoestima genera una manera de auto-tractar-se com si la seva curació: no fos prioritaria. Es manifesta bàsicament de dues maneres, mitjançant l'excusa del temps i la excusa dels diners.

- L'excusa del temps. Diuen que no tenen temps (sovint estan de baixa laboral): però si troben el temps per un familiar malalt, en canvi per a ells mateixos no.
- L'excusa del cost. Les persones afectades d'altres malalties manifesten que "volen al millor especialista", en canvi entre els afectats per mobbing això no passa. Com que aquestes víctimes no es valoren lo suficient: volen un tracte de "saldo" ("que me atiendan gratis") i aquest punt és més important que ser atesos per un bon professional.

B) La solució "màgica"

DURANT LA TERÀPIA

En el procés de la recuperació terapèutica les dificultats més habituals, son:

- La manca de tutor: cal cercar qui pot substituir-ho
- La poca implicació de l'entorn afectiu: amb la possible separació matrimonial
- La dependència afectiva. Al començar a recuperar-se de l'indefensió pot apareixer el qüestionament del professional. (©2008marinapares)

Les tres dificultats més habituals durant la teràpia son fàcilment solventades en el si del mateix context terapèutic. Per a més profundització sobre la qüestió cal cercar en altres treballs de l'autora (reflexions ...)

AL FINAL

Un cop acabada la relació contractual o la situació d'assetjament la víctima pot decidir no pro-seguir el tractament de les seqüeles. Les conseqüències més freqüents son: la cicatriçació en fals, l'obsessió venjativa que pot impellir-la a l'espiral jurídica del mobbing i la contaminació perversa. Aspectes molt interessants però que depasen l'objectiu d'aquest article centrat en el tractament efectiu de les víctimes, no pas en les conseqüències de la manca de tractament.

Un seguiment adequat del tractament psico-social del mètode SEDISEM consisteix en tractar les seqüeles que a la víctima li ha provocat el haber estat sotmesa a una situació persistent de violència psicològica.

Seqüeles del mobbing

Les seqüeles del mobbing s'inscriuen en tres gran grups de símptomes:

1- Hiperactivació

- Estat exigit d'alerta (perill constant)
- Malsons (pesadillas)
- Queixes psicossomàtiques

2- Intrusió

- Revisions perilloses (rumies)
- Revisions adaptatives

3- Constricció

- Sense iniciativa (sensacions analgèsiques)
- Poc judici crític
- Distorsió de la realitat.

CONCLUSIÓ: ¿Per què és útil el mètode SEDISEM?

Per evitar tractaments placebo o fins i tot iatrogènics en les víctimes d'assetjament

- Laboral
- Escolar
- Familiar
- Immobiliari
- Mediàtic

©2008marinapares

Es permet la reproducció total o parcial sempre i quan s'esmenti l'autor i la font

Autor: Marina Parés Soliva / Font: www.acosomoral.org