

## **INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA**

**"Master en Atención Familiar y Social en Salud". Universitat de Barcelona.**

**MÓDULO IV EQUIPO ASISTENCIAL Y FAMILIA**

**CURSO: Violencia psicológica en las relaciones entre las personas dentro de las instituciones**

**Profesora: Marina Parés Soliva (\*)**

**Objetivo:** Acercar a los profesionales del ámbito de la salud la realidad del fenómeno del acoso moral. Conocer sus características básicas para comprender e intervenir en casos de acoso moral o mobbing.

### **Introducción**

Una de las manifestaciones más comunes de la violencia psicológica entre las personas dentro de las instituciones es el denominado acoso moral, éste término engloba a un conjunto de comportamientos hostiles dirigidos hacia una persona de manera constante y reiterativa. Los elementos de focalización hacia un individuo y reiteración de comportamientos son los que hacen del acoso una entidad diferente y específica dentro de los diversos comportamientos violentos entre seres humanos. El acoso moral está considerado como la nueva plaga del siglo XXI y eso significa que este tipo específico de violencia psicológica surgirá en cualquier ámbito social, es por eso que está ampliamente aceptado que puede haber acoso en el lugar de trabajo, en los centros escolares, en el ámbito de la vivienda, en los medios de comunicación y también en el seno de las familias. A causa de la amplitud de ámbitos donde puede surgir el acoso moral es por lo que tarde o temprano todos los seres humanos vamos a encontrarnos frente a situaciones de acoso moral, unas veces como testigos, otras veces como víctimas e incluso algunas, lamentablemente, como ejecutores de la violencia. Los profesionales que trabajan en el ámbito de la salud también están expuestos a vivir este tipo de situaciones, es más, se ha demostrado que el primer riesgo psicosocial para los profesionales de la enfermería es precisamente el mobbing, y cabe pensar por extensión, que éste también sea un riesgo psicosocial elevado entre otros profesionales de ayuda, como son los trabajadores sociales y los psicólogos.

Este curso está orientado a proporcionar el conocimiento del fenómeno del acoso moral tanto en el aspecto terapéutico de ayuda a los afectados, como de ayuda al propio profesional de la salud, en el supuesto que el acoso emergiera en la institución de salud.

En las líneas siguientes les hago una pequeña introducción justificativa de la necesidad del trabajador social de adentrarse en el tema del acoso moral y ello con la esperanza de que las víctimas de acoso reciban el tratamiento social adecuado a esta

problemática social, sin que ello sea motivo de molestia a otros profesionales de ayuda del campo de la salud o del campo de la psicología dado que éstos ya están dando las respuestas a los aspectos sanitarios y psicológicos del fenómeno; en la intervención del acoso queda pendiente, por tanto, incidir en los aspectos sociales del mismo.

### **Trabajo social y mobbing**

Muchos se preguntaran que relación existe entre el trabajo social y el mobbing, y no verán ningún nexo entre ambos. Contrariamente a ellos, soy del parecer que el trabajador social es el profesional más idóneo <sup>(1)</sup> para intervenir en casos de mobbing; tanto en la recuperación terapéutica de las víctimas de mobbing como en la defensa judicial de sus derechos, en sus facetas de terapeuta social y de perito social jurídico. Vamos a intentar justificar el por qué iniciamos una aproximación entre Trabajo Social y Mobbing, y con ello provocar una reflexión de la profesión que incite a abrir la atención a las víctimas del acoso moral como un nuevo campo de intervención social. Por un lado hemos de tener en cuenta la emergencia social del fenómeno del mobbing, denominado la plaga del siglo XXI, por otro la especialización y especificación, propia de nuestra profesión. Hemos de señalar nuestra especialización en la atención hacia las personas con necesidades sociales y la especificación propia del trabajo social en potenciar los recursos personales e individuales para la resolución de una situación problemática dada. La conjunción de estos dos aspectos, atención al necesitado social y potenciación de los propios recursos, nos hace los profesionales más idóneos para la atención a la víctima de acoso moral en el trabajo, para la ayuda a los familiares de los afectados y para promover una sensibilización de la sociedad ante este fenómeno. Hemos de reconocer que los primeros profesionales que se han visto impelidos a actuar, ante el fenómeno del mobbing, han sido precisamente los profesionales de la salud y del derecho; y ello motivado por la propia realidad de encontrarse frente a las víctimas de acoso.

La víctimas de acoso moral presentan síntomas de grave afectación de la salud, como son las secuelas físicas y psíquicas de la violencia recibida. No debemos olvidar que la violencia ha podido ejercerse por parte del grupo acosador porque ha contado, en un giro perverso, con la ayuda de las medidas organizacionales, sociales y laborales, instrumentadas como parte del proceso de agresión. Cuando manifiesto que, los Trabajadores Sociales somos los trabajadores más idóneos para intervenir, debe ser

---

<sup>1</sup> PARÉS Soliva, Marina. "La Intervención social en casos de mobbing" n° 51 de la revista "TS Difusión" Agosto 2005. Editada por los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla. <http://www.acosomoral.org/intervencionmobbing.htm>

entendido sin menoscabo de la tarea específica de los profesionales de la salud, tanto física como psíquica, y sin menoscabo de la actuación de los profesionales del derecho. Por tanto debe ser entendida la intervención del Trabajador Social en el tema del mobbing, de la misma manera que se entiende su intervención en la atención a la infancia, a la mujer, a la vejez, al trabajador en búsqueda de ocupación, a la familia, a las minorías étnicas, al disminuido, es decir a toda aquella persona que "atendiendo a las especiales circunstancias que concurren queda en situación de desigualdad social". El acoso moral es un proceso complejo, por lo que cuantos mas profesionales ayuden a la víctima y a su familia mayores posibilidades de resolución habrá.

Existen dos ventajas evidentes, para el afectado por mobbing, si el Trabajador Social de su barrio o población, o de su centro de salud, se forma adecuadamente para poder intervenir con los niveles de calidad que requiere la atención a personas que han recibido dosis regulares de agresión. Estas ventajas son: el abordaje global y la gratuidad del servicio. La ventaja del abordaje global estriba en que, además de atender a la víctima se incluye a su entorno próximo en el plan de intervención social, es decir el "trabajo de caso". La ventaja de la gratuidad del servicio parece obvia, pero tiene dos componentes añadidos, uno referente a la víctima ya que le ayuda a restañar heridas, y otro componente a nivel social, ya que hace a la sociedad responsable de subsanar, en parte, la incapacidad de la misma para el control social de situaciones de violencia propias del acoso moral. Nuestra avanzada sociedad, todavía se manifiesta incapaz de prevenir situaciones de acoso moral en la escuela, en el trabajo, en la vivienda, en los medios de comunicación de masas y en el uso de las nuevas tecnologías. A los Trabajadores Sociales se nos plantea el reto de motivarnos para iniciar una formación adecuada basada en el conocimiento del proceso de acoso moral en el trabajo; y posteriormente aprovechar las herramientas propias del trabajo social mediante el diseño de un Plan de Intervención individual, grupal y comunitaria para ser aplicado al mobbing. Las presentes líneas tienen la pretensión de aportar claves de intervención en la terapia social de la víctima, siendo éste en uno de los dos niveles de intervención propios de la profesión, a saber, el trabajo de casos y la peritación social. Una vez explicada la necesidad de intervención en los aspectos sociales del acoso moral, hasta la fecha poco trabajados, ahora voy a darles una breve aproximación conceptual del término.

### **Aproximación conceptual del acoso moral**

El concepto de mobbing hace referencia, a situaciones de acoso psicológico que se dan entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al tratarse de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros espacios diferentes

del laboral tales como la familia, la escuela, la vivienda, los medios de comunicación, etc.. Si bien es cierto que se han utilizado diversos términos para referirse a estas situaciones: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento, psico-terror laboral, etc.; en cualquiera de los casos, y con independencia de algún matiz, todos los términos comparten los siguientes aspectos generales, sea cual sea el ámbito donde emerge: se trata del uso del engaño y la reiteración (entendida como encadenamiento a lo largo del tiempo) de acciones hostiles. El término acoso moral o mobbing fue aplicado al campo de las relaciones laborales por Leymann (<sup>2</sup>) y posteriormente, ya entrado el siglo XXI, el término se generalizó y actualmente se aplica a otros ámbitos donde se desarrollan conductas parecidas. Cuando estas conductas hostigantes surgen en un contexto educativo se denomina bullying o acoso escolar, y se refiere al acoso entre escolares; en cambio, cuando las conductas de acoso surgen en el contexto de la vivienda se denomina mobbing inmobiliario. El proceso del mobbing o psicoterror en el lugar de trabajo fue descrito por Leymann de la siguiente manera:

*“Todo empieza por una desavenencia con un colega o con un superior jerárquico o un subordinado. Alguna vez, incluso, todo surge de un desacuerdo inexplicable. Luego siguen algunos toques desestabilizantes, insinuaciones, palabras desagradables, alusiones hirientes, sonrisas cómplices. Muy rápidamente, la víctima designada es aislada, tratada a la defensiva. En algunos momentos, todos actúan ignorando su presencia, su existencia. Ya nadie se dirige a ella. Se le hace sentir que ella no tiene lugar en el grupo, que no quieren tener relación con ella. Los prejuicios surgen, toman forma, se desarrollan. Pronto, todo el mundo está de acuerdo: con la víctima es imposible convivir. Si se la trata mal, es por su bien, o porque uno está cansado de sus reacciones. Cada vez se la trata peor, tanto que, finalmente, hay que hacer intervenir a los servicios de personal como árbitros. Entonces, en la mayoría de los casos, los árbitros toman partido en contra de la víctima. Se trata de un caso patológico, del que hace falta librarse, y acaba siendo excluido”.*

Destacamos la contribución que desde el trabajo social se ha realizado a fin de aclarar conceptos con una óptica social, nos referimos, concretamente, a las definiciones de “mobbing” y de “mobbing inmobiliario”, realizadas por profesionales del trabajo social. Desde la profesión se ha contribuido a la clarificación del fenómeno del mobbing

---

<sup>2</sup> LEYMANN Heinz. “Mobbing. La persécution au travail”. París. Ed. Seuil. 1996

aplicando una mirada social, como trabajadora social definí, en el año 2005 (Parés 2005), el acoso moral en el trabajo de la siguiente manera:

*“El acoso psicológico en el trabajo tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde” (3)*

En esta definición se describe el objetivo, la metodología, la estrategia y las consecuencias del acoso moral, aspectos muy necesarios a la hora de abordar la resolución terapéutica de los casos.

La definición de mobbing inmobiliario se la debemos a José-Ramón Jiménez González (4) trabajador social del Servicio de Orientación Jurídica y Tramitación de la Justicia Gratuita para las personas mayores de los Juzgados de Barcelona. Se trata de una definición pionera y comúnmente aceptada que define el acoso inmobiliario como:

*“Un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, aplicada de forma sistemática durante un tiempo sobre una persona con la que se mantiene un vínculo contractual a través de un arrendamiento urbano” (RTS, nº 175, Septiembre 2004. (5)*

Como pueden comprobar, el presente artículo no es el primero que relaciona la profesión con el fenómeno del acoso moral, anteriormente otros compañeros trabajadores sociales han aportado su saber.

### **Ámbitos de actuación del profesional del trabajo social**

He querido centrar la intervención social en el tema del Mobbing en los tres aspectos: individual, grupal y colectivo; dado que entiendo que el mobbing no es sólo un problema laboral, y ello debido a que las consecuencias son sociales y los orígenes no son, exclusivamente, laborales. El aspecto individual hace referencia a la manera en que debe intervenir el trabajador social, en su rol de terapeuta social, con la víctima; consiguiendo la reconexión y la cicatrización a través de las pautas de intervención. A

---

<sup>3</sup> PARÉS Soliva, Marina. Definición de Acoso Moral y Elementos del concepto de acoso moral en el capítulo “Las Fases del Mobbing” del libro “Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico”. Florencia Peña Saint Martin et al. Ediciones Eón y UAM-Azcapotzalco, México, y Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, Barcelona, 2007 ISBN 978-968-5353- 96-0

<http://acosomoral.org/llibmex.htm>

<sup>4</sup> JIMÉNEZ González, José-Ramón .Trabajador social del Servicio de Orientación Jurídica y Tramitación de la Justicia Gratuita para las personas mayores de los Juzgados de Barcelona

<http://www.acosomoral.org/inm01.htm>

<sup>5</sup> JIMÉNEZ González, José-Ramón. “Mobbing Inmobiliario” RTS nº 175. 2004

través de la relación que se establece entre el profesional y el usuario, la persona afectada tiene que recuperar la seguridad en ella misma comprendiendo lo que le pasa. Ha de poder tomar contacto con el motivo de sus pesadillas, debe descubrir por sí misma la relación que hay entre el pánico que experimenta y su rechazo frente a imágenes dolorosas que son recuerdos de lo que le ha pasado. También tiene que conocer las formas en que se manifiesta su hipervigilancia. Todo esto con el objetivo, que:

- La víctima se da cuenta que puede ejercer un cierto control sobre lo que le pasa.
- Recuerde los detalles de los sucesos que produjeron el trauma a fin de superarlo.

La intervención Individual no acaba con el acoso, pero ayuda a salir mejor parado. Ahora vamos a centrarnos preferentemente en los ámbitos de actuación más habituales del profesional del trabajo social en relación al acoso moral, como son los ámbitos de salud, de los servicios sociales y de educación; y también incidiremos en los ámbitos más novedosos del ejercicio libre de la profesión tales como la terapia social privada y la peritación judicial.

#### AMBITO SALUD. El trabajador social de salud y el acoso moral en el trabajo

Partimos de la concepción de Trabajo Social como una disciplina profesional que forma parte del campo sanitario desde principios de S.XX (Dr. Cabot, Massachussets 1905) <sup>(6)</sup>, y que ha sido definida en el campo de la salud como:

*“La actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad, tanto si tienen que ver con su desencadenamiento como si se derivan de aquéllas”* (Ituarte Tellaeche, A., 1995 b: 277, citado en Ituarte, A., 2001: 23). <sup>(7)</sup>

De tal manera que la tarea del trabajador social en el área de salud tiene que ver con el estudio de los factores sociales que inciden o están relacionados con el proceso de salud-enfermedad, para lograr objetivos de salud, recogiendo la información necesaria

---

<sup>6</sup>“Rol de la Trabajadora Social en Atención Primaria de la Salud” Gobierno de Canarias. (cita Dr. Cabot, Massachussets 1905)  
[http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/6/6\\_1/pdf/ROL\\_PROFESIONAL.pdf](http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/6/6_1/pdf/ROL_PROFESIONAL.pdf)

<sup>7</sup> ITUARTE Tellaeche, A., 1995 b: 277,( citado en Ituarte, A., 2001: 23) citado en “Rol de la Trabajadora Social en Atención Primaria de la Salud” Gobierno de Canarias  
[http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/6/6\\_1/pdf/ROL\\_PROFESIONAL.pdf](http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/6/6_1/pdf/ROL_PROFESIONAL.pdf)

de la familia y su contexto, haciendo una exploración del sistema familiar, las interrelaciones y las relaciones con otros sistemas. Los elementos a estudiar incluyen a la persona, al entorno y, también, el malestar o problema social. Cuando este trabajador social se implica en la atención a los afectados de mobbing deberá intervenir, además de en los factores sociales antes nombrados, en los factores psicosociales propios del acoso moral, tal y como constan en la definición de su actividad profesional. El acoso moral en el trabajo está considerado como un riesgo psicosocial en salud laboral, por tanto la mayoría de las manifestaciones físicas de la enfermedad tendrán un componente psicosocial. Los afectados de mobbing, habitualmente, acuden al médico para recibir tratamiento médico de su sintomatología, el médico es el que le extiende la baja laboral y ésta es una ocasión de oro para que el trabajador social del sistema público de salud intervenga con estos pacientes a fin de detener el sufrimiento emocional, iniciando una terapia de intervención social.

#### AMBITO SERVICIOS SOCIALES. El trabajador social municipal y el mobbing inmobiliario

En un primer momento, y a modo de introducción, hemos de señalar que muy probablemente a algunas personas les puede extrañar que el trabajador social se ocupe de la problemática del mobbing inmobiliario, y sin duda hemos de afirmar que ésta es una visión reduccionista de la profesión. No podemos dejar de mencionar que desde el origen de la profesión, el profesional del trabajo social se ha ocupado de las diversas problemáticas asociadas a la vivienda en función del contexto histórico que le ha tocado vivir, desde los “sin techo” hasta las familias que malvivían en habitáculos con malas condiciones de principios del siglo XX, hasta los desahucios y las ayudas al inquilino del final del siglo, sin dejar de mencionar los diversos proyectos de rehabilitación de la vivienda del presente siglo XXI en los que ha participado el profesional del trabajo social y al que habremos de añadir, a partir de ahora, las situaciones de acoso inmobiliario, dado que todas las actuaciones de lucha contra las situaciones de mobbing inmobiliario pasan por políticas municipales. Especialmente aquellas que quieren resolver casos concretos de mobbing inmobiliario tendrán que contar, además de los técnicos municipales de urbanismo, con la implicación de los Servicios Sociales municipales, y en concreto con los trabajadores sociales que son los profesionales más capacitados para dar el apoyo a los afectados, sobre todo cuando el mobbing inmobiliario afecta a las personas más desfavorecidas de la sociedad y a aquellos colectivos más vulnerables como son las personas de la tercera edad.

### AMBITO EDUCACIÓN. El trabajador social como orientador escolar y el bullying.

En Cataluña, por la Resolución del 31 de julio de 1984 de la Direcció General de l'Ensenyament Primari, ésta desarrolló las líneas básicas de actuación de los equipos de asesoramiento y orientación psicopedagógica EAP, contemplando al trabajador social como parte de estos equipos de asesoramiento y orientación psicopedagógica escolar; pero en otras CCAA los miembros de los equipos que realizan las mismas funciones reciben el nombre de Orientadores, así el trabajador social, puede integrarse en esos Departamentos de Orientación de cada centro, de aquí que tengamos, también, de contemplar este rol profesional. En el tema del acoso escolar o bullying, están surgiendo voces que reclaman la intervención del profesional del trabajo social en la resolución de los casos, tal y como sucede cuando se detecta, en la escuela, cualquier situación de maltrato a la infancia. Incluso expertos de la talla de José M<sup>a</sup> Avilés (<sup>8</sup>) abogan para abrir la responsabilidad a otros ámbitos extra-escolares "*que están deseando participar en esta resolución, como son los servicios sociales y los Ayuntamientos*". Comparto esta opinión dado que el trabajador social, tanto desde el ámbito educativo como desde los servicios sociales, es el profesional más adecuado para apoyar a los padres de la víctima, y trabajar aspectos terapéuticos-educativos con las familias de los niños agresores, a través de una intervención social de "trabajo con familia". Existen algunas experiencias, por parte del profesional del trabajo social, con referencia a la práctica de la intervención social y la prevención de casos de bullying desde la escuela (<sup>9</sup>), y ya empiezan a surgir estudios y trabajos de profundización teórica sobre la función del trabajador social en el acoso entre iguales.

### EJERCICIO LIBRE DE LA PROFESIÓN. El trabajador social como terapeuta social y como perito

La relación que se establece entre el profesional y el cliente es de confianza, ya que en el ejercicio libre de la profesión se contratan los servicios del profesional con la confianza en su competencia y en que éste va a ser diligente en la defensa de los intereses del cliente. Desde hace algún tiempo vienen dándose algunas experiencias de ejercicio libre de la profesión, ligado básicamente a los Servicios de Atención Domiciliaria, pero es a partir del año 2000 (Ley de Enjuiciamiento Civil) que se abre un nuevo campo al profesional libre, el del peritaje social, pero no quiero dejar de nombrar, como otros ejemplos del ejercicio libre de la profesión, el campo novedoso de las terapias sociales desarrolladas por trabajadores sociales en despachos

---

<sup>8</sup> AVILÉS Martínez, José M<sup>a</sup>. Doctor en Psicología, experto en acoso escolar (bullying)

<sup>9</sup> PARÉS Soliva, Marina "Un caso de Bullying ¿Cómo abordarlo?" VI Congreso Internacional Virtual de Educación. Febrero 2006 <http://www.acosomoral.org/pdf/cive06.pdf>

privados o gabinetes multidisciplinares, a imitación de lo que ocurre en otros países del área de influencia europea.

### **Conclusión:**

Entre los profesionales del trabajo social existe una real necesidad de formación en nuevos campos a fin de potenciar la adecuación de la profesión a los cambios sociales, a diferencia de otras profesiones donde los cambios sociales no inciden con tanta fuerza en ellas. Los profesionales del trabajo social necesitan poder responder cada día a los nuevos retos y situaciones sociales emergentes, y hoy en día el mobbing representa una situación social emergente.

Este curso se estructura en dos apartados, el primero consistirá en proporcionar el conocimiento del fenómeno del acoso moral en sentido amplio incidiendo especialmente en el acoso moral en el trabajo y en el segundo apartado, mucho menos extenso, se aportarán algunas pinceladas sobre el acoso en la familia. Se han escogido estos dos aspectos del acoso moral por tratarse de los ámbitos más habituales donde los profesionales de los equipos asistenciales pueden encontrar a personas que hayan sufrido conductas de acoso moral.

Se pasarán los siguientes power point: Power "Mobbing en Profundidad 2" y Power "Oveja Negra2"

(\*) Marina Parés Soliva

Trabajadora Social. Perito social jurídico desde el año 2002. Experta en Acoso Moral. Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing- SEDISEM. Socia de Honor de la Asociación No al Acoso Moral de las Islas Baleares- ANAMIB, miembro de la Asociación Mexicana de Antropología Física- AMAB, y socia fundadora del International Mobbing Observatory/Observatorio Internacional del Mobbing. Conferenciante nacional e internacional. Algunos de sus trabajos han sido publicados. Es la webmaster de [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)