

XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2020.

# **Aproximación teórica a las estrategias de afrontamiento y el rol de los testigos en situaciones de violencia laboral.**

Cirami, Lautaro y Yaket, Luna.

Cita:

*Cirami, Lautaro y Yaket, Luna (2020). Aproximación teórica a las estrategias de afrontamiento y el rol de los testigos en situaciones de violencia laboral. XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-007/877>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/etdS/ROW>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# APROXIMACIÓN TEÓRICA A LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y EL ROL DE LOS TESTIGOS EN SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL

Cirami, Lautaro; Yaket, Luna

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

## RESUMEN

La violencia en el trabajo es una problemática que atraviesa las organizaciones incidiendo directamente sobre la salud de sus trabajadores. El presente escrito tiene como objetivo discutir aspectos teóricos acerca del afrontamiento de situaciones de violencia en el trabajo. En primer lugar, se presenta el concepto de violencia en el trabajo teniendo en cuenta un enfoque de factores psicosociales. En segundo lugar, se exponen modelos teóricos y estudios recientes acerca del afrontamiento de situaciones de violencia. En este sentido, se presentan: 1) Modelo Transaccional del Estrés, 2) Modelo de Demandas y Control, y 3) Modelo de Congruencia de Recursos. En tercer lugar, se propone una primera aproximación a la comprensión del rol de los testigos de situaciones de violencia en las organizaciones. Reflexionar acerca de los testigos más allá de la identificación de destinatarios discretos de la violencia, tiene como ventaja advertir una amplia comunidad afectada. A modo de cierre, se presentan aportes desde la Psicología Narrativa y la Teoría de los Sistemas de Actividad para reflexionar acerca de diseños de intervenciones.

## Palabras clave

Violencia laboral - Afrontamiento - Testigos - Factores psicosociales

## ABSTRACT

### THEORETICAL APPROACH TO COPING STRATEGIES AND THE ROLE OF WITNESSES IN WORKPLACE VIOLENCE SITUATIONS

Violence at work is a problem that crosses organizations directly affecting the health of their workers. This paper aims to discuss theoretical aspects about coping with situations of violence at work. First, the concept of violence at work is presented taking into account an approach of psychosocial factors. Secondly, theoretical models and recent studies on coping with situations of violence are exposed. In this sense, the following are presented: 1) Transactional Model, 2) Demands-Control Model, and 3) Resource Congruence Model. Third, a first approach to understanding the role of witnesses to situations of violence in organizations is proposed. Reflecting on witnesses beyond identifying discrete recipients of violence has the advantage of warning a large affected community. By way of closing, contributions from

Narrative Psychology and Theory of Activity Systems are presented to reflect on intervention designs.

## Keywords

Workplace violence - Coping - Witnesses - Psychosocial factors

## Introducción

La violencia en el trabajo es una problemática que atraviesa las organizaciones (Cebej & Ferrari, 2017). La exposición a este tipo de situaciones impacta directamente sobre la salud de los trabajadores (Cebej & Trotta, 2011). En este escenario, es preciso conocer las dinámicas y las respuestas que aparecen en estas situaciones para la elaboración y diseño de intervenciones. Por lo tanto, el presente escrito tiene como objetivo discutir aspectos teóricos acerca del afrontamiento de situaciones de violencia en el trabajo. En primer lugar, se presenta el concepto de violencia en el trabajo. En segundo lugar, se exponen modelos teóricos y estudios recientes acerca del afrontamiento de situaciones de violencia. En tercer lugar, se propone una primera aproximación a la comprensión del rol de los testigos de situaciones de violencia en las organizaciones.

## Abordaje conceptual de la violencia en el trabajo

Se puede definir a la violencia laboral como aquellos comportamientos establecidos en las relaciones de trabajo y que comprenden conductas de hostilidad, aislamiento, amenazas, agresiones físicas o verbales u hostigamiento (Cebej & Trotta, 2011). La violencia en el trabajo puede adoptar distintas modalidades. En esta dirección, se pueden mencionar algunas de ellas: 1) Descalificación, 2) Intrusividad, 3) Relacionalidad y 4) Violencia sexual y/o física (Ferrari et al., 2016). Además, puede caracterizarse como ascendente, descendente u horizontal (Cebej & Trotta, 2011).

Además, se puede hacer una referencia a los actores intervinientes. En primer lugar, aparece la víctima y el hostigador como dos de los protagonistas de la escena de violencia. Sin embargo, también existen testigos directos, oyentes y/o cómplices que juegan un papel importante en esta dinámica puesto que habilitan, reproducen o sufren la escena desde otro lugar de exposición (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010).

El estudio de la emergencia de la violencia y su causalidad

comprende un abordaje multifactorial que comprende variables socio-demográficas, el estrés y la salud, el ambiente de trabajo, el clima laboral y las condiciones laborales (Filippi, Poza, Ferrari, Berrios y Cebey, 2008). En esta dirección, los factores psicosociales en el trabajo (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002) pueden ser habilitantes, motivantes o precipitantes de situaciones de violencia laboral (Cebey & Trotta, 2011; Ferrari, Trotta, Cebey & Napoli, 2009).

### **Modelos teóricos de las estrategias de afrontamiento**

La exposición a la violencia en el trabajo puede ser considerada y entendida desde modelos de estrés, en tanto son escenarios de alta exigencia psicológica y poco control por parte del trabajador (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). En esta dirección, las respuestas frente al estrés pueden abordarse desde el modelo transaccional del estrés (Lazarus & Folkman, 1984). En explica el estrés y el afrontamiento desde una evaluación cognitiva que comprende una valoración primaria acerca de la amenaza y una valoración secundaria de los recursos internos y externos del sujeto para responder a la misma.

Las estrategias de afrontamiento pueden ser centradas en la emoción, centradas en el problema, evitativas (Lazarus & Folkman, 1984). Además, otras investigaciones proponen estrategias activas o pasivas (Nielsen & Knardahl, 2015), así como también afrontamiento social o en solitario (Cox, Johnson & Coyle, 2015). Sin embargo, Carver y Connor-Smith (2010) proponen un abordaje considerando un inventario de estrategias que se agrupa en función de la situación. De este modo, algunas estrategias pueden combinarse en determinado contexto, pero tener una configuración diferente en otro.

Otros estudios, proponen una mirada más compleja acerca de estas respuestas de afrontamiento. Wong (1993) desarrollan un modelo de "Congruencia de Recursos" con una evolución del proceso de afrontamiento que se compone de cuatro fases: 1) comportamientos institucionales, 2) mecanismos inconscientes, 3) respuesta instrumental y cognitiva, y 4) afrontamiento proactivo y creativo. Este modelo se articula con el de Lazarus y Folkman (1984) en la medida que la evaluación cognitiva forma parte de la tercera fase y sostiene un estrato reactivo del afrontamiento.

Lo novedoso e innovador del modelo de "Congruencias de Recursos" es la conceptualización de un afrontamiento protectorio, en el cual la efectividad no es evaluada en términos de "sanos" o "patológicos" sino que son solidarios en función de cada contexto cultural y situación en particular. Distintos estudios sostienen este abordaje enfocado y dirigido por cada escena en particular (Capasso, Zurlo & Smith, 2016).

En este sentido, emergen preguntas acerca de las particularidades del afrontamiento de la violencia en contextos laborales. Sin embargo, la literatura es escasa al respecto (Nielsen & Einarsen, 2012). Las investigaciones indagan e interrogan la función adaptativa de las estrategias centradas en el problema teniendo a las estrategias centradas en la emoción y en el apoyo

social como las asociadas a menores niveles de sintomatología (Cirami & Ferrari, 2019; Jeong & Kim, 2017; Lewis et al., 2006).

### **El rol de los testigos en la violencia laboral**

Usualmente, bibliografía trabaja sobre las características de las víctimas de la violencia en el trabajo, no obstante, estas experiencias también son perjudiciales para los testigos, influyendo sobre su productividad y aumentando su incidencia de problemas de salud física, como fatigas, dolores de cabeza e insomnio, así como también problemas de salud mental como pensamientos de culpa y miedo (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010; Salin & Notelaers, 2018).

Una de las principales diferencias entre víctimas y testigos consiste en la percepción del daño en la situación. Las víctimas perciben la situación como más dañina que los testigos, aunque ambos reconocen la violencia. Además, existen diferencias entre las expectativas que respecto de los resultados de las intervenciones. Las víctimas a suelen buscar una disculpa del acosador o un castigo evidente, mientras que los testigos suelen esperar que el acoso terminara. (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010). Sin embargo, en un estudio reciente, víctimas y testigos no presentan diferencias significativas respecto de la sintomatología relacionada con el malestar en el trabajo (Cirami & Ferrari, 2019). Además, los testigos son de importancia para la prevención o intervención puesto que pueden reaccionar inmediatamente ante la situación violenta (Coyne et al., 2019).

Reflexionar acerca de los testigos más allá de la identificación de destinatarios discretos de la violencia, tiene como ventaja advertir una amplia comunidad afectada. En esta dirección, emerge la posibilidad de un abordaje colectivo. Distintos estudios, dan cuenta de situaciones donde los trabajadores se comunican entre sí para atribuir sentido a las situaciones abusivas, alineando los puntos de vista personales en pos de alcanzar una confluencia (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010; Salin & Notelaers, 2018). En términos cognitivos, los significados dan respuesta al desequilibrio entre el mundo interno y el mundo externo de los sujetos mediante la narrativa (Bruner, 2004; Santigosa & Rodriguez, 2005).

### **Consideraciones finales**

El presente escrito presentó algunas puntualizaciones acerca de la violencia laboral, abordajes teóricos del afrontamiento al estrés y a la violencia, así como también, una aproximación a las particularidades de los testigos. Lejos de una elaboración acabada sobre estos aspectos, se pueden señalar interrogantes y futuras líneas de investigación sobre la problemática.

En primer lugar, las situaciones de violencia en el trabajo pueden ser considerada como estresores, no obstante, tienen características específicas puesto que son comportamientos establecidos de hostigamiento y agresión. Además, estos comportamientos, no siempre son advertidos por las personas expuestas. Por lo tanto, y considerando los escasos estudios al respecto,

se requiere un estudio particular del afrontamiento para estos contextos de violencia (Cirami & Ferrari, 2019).

En segundo lugar, estas situaciones son abordadas como diadas “víctima-victimario”, cuando también hay un tercer agente en la escena: los testigos. Estos juegan un rol relevante en la reproducción y habilitación de la violencia. Sin embargo, no siempre son cómplices de los acosadores e incluso, resultan afectados por estas situaciones. Además, permiten una lectura sistémica y colectiva acerca de estos comportamientos en la organización teniendo en cuenta multivocidad, historicidad, contradicciones, transformaciones y mediación en la actividad laboral (Engeström, 2001). Esta última, la mediación, puede entenderse desde la atribución y construcción de significados (Bruner, 2004).

A modo de conclusión, se propone ampliar el modelo de Lazarus & Folkman (1984) de modo que se tengan en cuenta factores culturales (Wong, 1993), afrontamientos creativos (Wong et al., 2006) y sistémicos (Engeström, 2001) para el diseño de intervenciones.

#### BIBLIOGRAFÍA

- Bruner, J., & López, B. (2004). Dos modalidades de pensamiento. *Realidad mental y mundos posibles. Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*, 23-53.
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology*, 61, 679-704.
- Capasso, R., Zurlo, M. C., & Smith, A. P. (2016). Ethnicity and work-related stress in Eastern European care workers for the elderly: an application of a proposed multi-dimensional model. *Diversity and Equality in Health and Care*, 13(2), 197-205.
- Cebey, M. C., & Trotta, M. F. (2011). Violencia laboral: un acercamiento conceptual. *Filippi, G. (2011). Psicología y trabajo, una relación posible. Buenos Aires: Eudeba.*
- Cebey, M. C., & Ferrari, L. E. (2017). Violencia laboral en organizaciones públicas y privadas: percepciones y significaciones.
- Cirami & Ferrari (2019). Estrategias de afrontamiento y modalidades de violencia en el trabajo: resultados preliminares de un estudio desde una perspectiva psicosocial. *Libro de Capítulos IV Congreso Nacional de Psicología*. España: Consejo General de la Psicología de España. ISBN: 978-84-947385-5-5
- Cox, C. B., Johnson, J., & Coyle, T. (2015). Coping styles moderate the relationships between exposure to community violence and work-related outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 20(3), 348-358.
- Coyne, I., Gopaul, A. M., Campbell, M., Pankász, A., Garland, R., & Cousins, F. (2019). Bystander responses to bullying at work: The role of mode, type and relationship to target. *Journal of Business Ethics*, 157(3), 813-827.
- Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of education and work*, 14(1), 133-156.
- Ferrari, L. E., Trotta, M. F., Cebey, M. C., & Napoli, M. L. (2009). Factores psicosociales de la violencia laboral. Una aproximación discursiva. In *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Ferrari, L. E., Filippi, G. L., Córdoba, E., Cebey, M. C., Napoli, M. L., & Trotta, M. F. (2016). Cuestionario de evaluación de estilos, modalidades y tipos de acoso laboral (CEMTAL): estructura y propiedades psicométricas.
- Filippi, G., De la Poza, J., Ferrari, L., Berrios, P. y Cebey, M. C. (2008) “Riesgos psicosociales de los trabajadores: violencias en el ámbito de trabajo”. En *CRÍTICA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Claves para cambiar la Organización del Trabajo. Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones, Facultad de Psicología, Udelar y Psicolibros Universitarios- Conytrium. Montevideo. Cap. 4: Condiciones de vida, Salud y Psicopatología en la Organización del Trabajo. Pp. 444-450. ISBN 978-9974-8120-3-1.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping* (pp. 150-153). New York: Springer Publishing Company.
- Jeong, I. Y., & Kim, J. S. (2018). The relationship between intention to leave the hospital and coping methods of emergency nurses after workplace violence. *Journal of clinical nursing*, 27(7-8), 1692-1701.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working*. New York: Basic Books.
- Lewis, C. S., Griffing, S., Chu, M., Jospitre, T., Sage, R. E., Madry, L., & Primm, B. J. (2006). Coping and violence exposure as predictors of psychological functioning in domestic violence survivors. *Violence against women*, 12(4), 340-354.
- Moncada, S., Llorens, C. & Kristensen, T. S. (2002): *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método Istas21 (CoPsoQ)*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). ISBN: 84-609-0559-4
- Namie, G., & Lutgen-Sandvik, P. E. (2010). Active and passive accomplishments: The communal character of workplace bullying. *International Journal of communication*, 4, 31.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2014). Coping strategies: A prospective study of patterns, stability, and relationships with psychological distress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55(2), 142-150.
- Wong, P. T. (1993). Effective management of life stress: The resource-congruence model. *Stress medicine*, 9(1), 51-60.
- Wong, P. T., Reker, G. T., & Peacock, E. J. (2006). A resource-congruence model of coping and the development of the coping schemas inventory. In P.T.P. Wong & L.C.J. Wong (Eds), *Handbook of multicultural perspectives on stress and coping* (pp. 223-283). Boston, MA: Springer.



Salin, D., & Notelaers, G. (2018). The effects of workplace bullying on witnesses: violation of the psychological contract as an explanatory mechanism?. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-21.

Santigosa, A. S., & Rodríguez, M. A. M. (2005). La construcción de significados en el marco de una psicología cultural: el pensamiento narrativo. In *Vygotsky en la psicología contemporánea: cultura, mente y contexto* (pp. 167-193). Miño y Dávila.