

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

Indagando la presencia de efectos de violencia laboral y de comportamientos organizacionales de maltrato.

Ferrari, Liliana Edith, Trotta, María Florencia, Cebey, María Carolina y Filippi, Graciela Leticia.

Cita:

Ferrari, Liliana Edith, Trotta, María Florencia, Cebey, María Carolina y Filippi, Graciela Leticia (2011). *Indagando la presencia de efectos de violencia laboral y de comportamientos organizacionales de maltrato. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/412>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/VKO>

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>.

INDAGANDO LA PRESENCIA DE EFECTOS DE VIOLENCIA LABORAL Y DE COMPORTAMIENTOS ORGANIZACIONALES DE MALTRATO

Ferrari, Liliana Edith; Trotta, María Florencia; Cebey, María Carolina; Filippi, Graciela Leticia
Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

RESUMEN

Esta presentación se enmarca en la conclusión del Proyecto UBACyT 015 "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral", y da cuenta del inicio del Proyecto UBACyT "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral" (2011-2014), cuyo objetivo es el estudio de los procesos de hostigamiento como emergentes de estilos desarrollados en el ámbito laboral, y relativos al poder, a la comunicación, a la afiliación y a la orientación a resultados, que configuran subsistemas de acoso individual o grupal. Asimismo, frente a la acción del subsistema acosador, explorara cómo la presencia de mecanismos subjetivos, psicosociales y organizacionales interrumpe y morigera las prácticas de hostigamiento y/o fortalece y apoya a los posibles blancos de acción acosadora. Nuestra investigación está adaptando y validado la técnica Val-Mob para la medición de incidencia del acoso en situaciones de trabajo. La ponencia tiene por objeto presentar algunos resultados dentro de la indagación para referencia orientativa de las organizaciones laborales afectadas por la problemática.

Palabras clave

Acoso Técnicas Organizaciones Poder

ABSTRACT

INVESTIGATING THE PRESENCE OF EFFECTS OF LABOR VIOLENCE AND OF BEHAVIORS ORGANIZACIONALES OF MISTREATMENT

This presentation is part of the conclusion of UBACyT Project 015 "Psychosocial risks for workers. Subjective and intersubjective effects of job insecurity, "and shows the start of the project UBACyT" Power, affiliation and effectiveness in situations of workplace violence "(2011-2014), whose objective is the study of processes and emerging style harassment developed in the workplace and related to power, communication, membership and results orientation, they shape harassment subsystems that make up individual or group. Also, against the action of the subsystem harassing, explore how the presence of subjective mechanisms, psychosocial and organizational practices moderate or stop harassment and / or strengthens and supports the possible targets of action. Our research is adapted and validated Val-Mob technique for measuring the incidence of harassment in work situations. The paper aims to present some results in the quest to reference guidance of labor organizations affected by the problem.

Key words

Mobbing Techniques Organizations Power

Introducción

Desde el 2008 y hasta la actualidad hemos desarrollado un Programa de investigación, dentro de la Universidad de Buenos Aires, denominado "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral", bajo el sistema UBACyT. Nuestro estudio se centra básicamente en la problemática de la violencia laboral, en particular definimos a esta utilizando el aporte realizado por Aiello y Deitinger, et al (2008) quienes, al delimitar el acoso moral en el contexto de trabajo recurren a la definición propuesta por Leymann, (1990), la que traducimos y adaptamos como: el terror psicológico o mobbing consistente en una comunicación hostil y contraria a los principios éticos, la misma es perpetrada de una manera sistemática por una o más personas, generalmente contra un individuo. Empujando al mismo a una posición de impotencia y falta de defensa y obligándolo a permanecer como objeto de la actividad hostil. Estas acciones se caracterizan por su frecuencia y su extensión en el tiempo. Lo que implica al menos un acto hostil semanal y una prolongación no inferior a seis meses. Debido a la "alta frecuencia y larga duración", el comportamiento hostil da lugar a trastornos psicológicos, psicosomáticos y sociales graves.

Siguiendo esta línea, y también con Aiello y Deitinger, et al (2008) encontramos la aproximación de Davenport et al. (1999) quienes señalan los aspectos psicológicos más detenidamente, poniendo de relieve cómo la intimidación es primariamente una forma de ataque que invade el ámbito de lo socio-emocional. Según el autor, el acoso se produce cuando un individuo se convierte en objetivo de la conducta irrespetuosa y nociva, y por lo tanto en víctima del estigma de un descrédito público. Tales acciones están dirigidas a crear un clima decididamente hostil, con conductas de ataque, de intensidad creciente, como para llegar a un comportamiento aterrador, amedrentador e ilegal sobre la víctima.

En lo que sigue haremos mención de algunos resultados obtenidos en la investigación cuantitativa, a partir de la aplicación de cuestionario Val-Mob.

Metodología

Se trata de un estudio empírico-descriptivo de carácter cuanti-cualitativo. La muestra está centrada en el conglomerado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un diseño simple no probabilístico con muestreo por cuotas para el análisis descriptivo e inferencial. Los descriptivos sociodemográficos son: *Total de sujetos participantes de la muestra*: 690; *Género*: femenino: 422; masculino: 234; *Edad*: hasta 25 años: 226; de 26 a 35 años: 236; más de 35 años: 193; *Nivel educativo*: no

universitario: 327; universitario: 329; *Tipo de organización*: pública: 280; privada: 381; tercer sector: 12; *Números de miembros de la organización*: hasta 15 trabajadores: 80; de 16 a 50 trabajadores: 69; de 51 a 100 trabajadores: 28; de 101 a 200 trabajadores: 31; de más de 200 trabajadores: 463; *Tipo de contrato*: permanente/estable: 536; Temporario contratado: 70; Colaborador permanente (monotributista/facturación por honorarios): 21; interino por reemplazo/suplencia: 15; pasantía o aprendiz: 16; otro: 15; *Tipo de posición*: operativo (operario/administrativo): 433; técnico especializado: 84; de coordinación (con responsabilidad sobre otros trabajadores): 111; directivo: 17; *Años trabajados*: hasta dos años: 83; entre 3 y 5 años: 139; entre 6 y 19 años: 201; 20 años o más: 83; *Antigüedad en la organización actual*: hasta 1 año: 143; entre 2 y 3 años: 210, 4 o más años: 302; *Gente a cargo*: sí: 116; no: 501.

Factores de análisis del cuestionario Val-Mob

Según numerosos estudios (Leymann, 1996, Zapf, Konrath y Kulla, 1996) señalan a las variables de organización en términos de activación de los factores de la intimidación. Cuestiones como las deficientes condiciones de trabajo (sub-utilización de las capacidades o la carga de trabajo excesiva), la ambigüedad de funciones, un liderazgo inadecuado y un inadecuado clima organizacional son las premisas que pueden favorecer la aparición de este fenómeno. Zapf (1999) muestra que, desde la perspectiva de la víctima, el clima organizacional y los altos niveles de angustia son algunas de las causas más frecuentes de hostigamiento.

El cuestionario Val-Mob cuenta con 4 factores de análisis denominados:

- Relacionalidad: indaga vínculos con superiores y colegas, aspectos de la comunicación verbal-no verbal, formal-informal al interior de la organización. También, comportamientos verbales y no verbales de discriminación/exclusión durante el trabajo y/o pausas.
 - Intrusividad/ingerencia: implica la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal.
 - Clima afectivo y emocional: comprende atmósfera/lazos afectivos y la correspondencia/desajuste entre los valores que se realizan y los de los individuos que trabajan.
 - Descalificación: explora la asignación de tareas de menor competencia, o que promueven el aislamiento, o demandan exigencias desmesuradas o implican tareas sin valor agregado. Además, la privación de material/instrumentos para realizar el trabajo adecuadamente o boicot de las acciones que llevan a su realización.
- Por último, relacionado a estos factores se encuentra una subescala denominada Sintomatología la cual comprende las categorías diagnósticas en vigencia en la medicina legal.

RESULTADOS

Variable autodefinición como víctima de Acoso

La primera pregunta del cuestionario indaga sobre la posibilidad de reconocerse o no como víctima de hostigamiento. El tratamiento de medias muestra diferencias significativas en todos los factores, incluyendo la subescala sintomatológica. El estilo de comportamiento hostigador más destacado es el de la descalificación. Mientras que el clima afectivo emocional es la dimensión con menor impacto, esto implica que en quienes se autoperciben como objeto de hostigamiento, la motivación y el apego ha comenzado a descender.

(ver tabla 1)

Diferencias significativas entre los sujetos que respondieron que sí y que no en la pregunta número 1 en los factores Relacionalidad ($t= 9,937$; $p=0,000$); Intrusividad ($t= 7,115$; $p=0,000$); Clima Afectivo y Emocional ($t= -2,721$; $p=0,007$); Descalificación ($t= 12,937$; $p=0,000$) y Sintomatología ($t= 7,706$; $p=0,000$).

Variable Género

La condición de acoso tiene una mayor expresividad en términos psicósomáticos para las mujeres, mientras que los varones experimentan con mayor fuerza el mismo en los procesos de descalificación. Como hemos visto en otros trabajos la relación de lo femenino al cuerpo o la llamada incardinación (Braidotti, 1997; Ferrari, 2011) permite comprender esta intensificación que los síntomas adquieren como efectos del maltrato laboral. En el caso de los varones, la afectación repercute en la identidad laboral (Ferrari, 2007) y se la experimenta en particular en los procesos de descalificación.

(ver tabla 2)

Se encontró una diferencia significativa en los factores Sintomatología ($t=3,713$; $p=0,000$) y Descalificación ($t= -1,979$; $p=0,048$).

Variable tipo de organización

Encontramos diferencias de medias en términos de apego para quienes pertenecen a organizaciones públicas o privadas. Recordamos que el factor apego pertenece a la dimensión estudiada en clima emocional y afectivo, y es definida por la manera en que alguien vive y valora su trabajo como una actividad representativa de sus valores individuales, y la forma en que estos se conjugan con los valores organizativos. Por otro lado, implica también la idea de devoción al trabajo, hasta qué punto el trabajo es antepuesto a otras áreas de la vida y hasta qué punto puede afectar -dada su prioridad- el ambiente emocional que se vive en el mismo. Tal como el cuadro siguiente lo expresa la intensidad del apego es menor dentro de los alcances de nuestra muestra, en los trabajadores del sector privado. En principio esta tendencia parece marcar diferencias de imaginario entre ambos grupos, y también podría estar actuando al momento de diferenciar la manera en que la violencia funciona en ambas esferas, ya que, la característica del sistema público es la cronicidad y la del sis-

tema privado la intempestividad. En el segundo caso, a nuestro entender, el apego bajo del sistema privado es un protector contra la extensión temporal de los procesos de violencia. (ver tabla 3)

Se han encontrado diferencias significativas en el factor Clima Afectivo y Emocional ($F(2,670) = 29,728$; $p=0,000$). La diferencia encontrada es entre el grupo del sector público y el grupo del sector privado. ($t = 7,591$; $p=0,000$). No se han encontrado diferencias significativas entre los sujetos según su el tipo de organización a la que pertenecen en los factores Relacionalidad ($F(2,670) = 0,467$; $p=0,627$); Intrusividad ($F(2,670) = 0,311$; $p=0,733$); Descalificación ($F(2,670) = 0,966$; $p=0,381$) y Sintomatología ($F(2,670) = 2,818$; $p=0,060$).

Variable posición

En cuanto a la percepción de conductas de hostigamiento según la posición dentro de la organización, tres de los factores resultan homogéneos pero encontramos diferencias en la oportunidad estar sometidos a procesos de descalificación. El grupo más sensible a los comportamientos de descalificación es el que tiene una condición de técnico especializado, le sigue el operativo en él tenemos tanto personal administrativo como operario. En el otro extremo se encuentra el personal directivo quien tiene menor oportunidad de ser objeto de procedimientos descalificatorios. Si bien la idea de que operarios y administrativos - que son el escalón inicial de la pirámide de un organigrama- tienen una mayor oportunidad de hostigamiento que quienes se encuentran en el vértice de la misma, no resulta tan evidente la condición incrementada por la manera de puntuar que tienen los técnicos especializados. Su nivel intermedio, su fuerte dependencia de la gestión directiva, su preparación y acreditación que se mantiene subordinada los hace blanco sensible de irrespeto. En lo que respecta al análisis de la descalificación, los ítems más sensibles son los relativos a la frustración de las aspiraciones laborales, la carrera organizacional, el control sobre el propio trabajo, la baja o alta monitorización del mismo. Estos aspectos parecieran tener una mayor probabilidad de ocurrencia, una percepción más prolongada y lesiva en operarios, administrativos y técnicos que en los directivos mismos. Por el contrario, la función de los directivos pareciera estar relacionada con la oportunidad de plasmar aspiraciones laborales, desarrollar carrera y monitorizar actividades de otros en la organización.

(ver tabla 4)

Discusión

Un criterio diferenciador entre grupos de distinta posición dentro de las organizaciones, resulta ser como hemos analizado la oportunidad de recibir trato descalificante. La diferencia es entre el grupo gerencial y el operativo, siendo la oportunidad de recibir descalificación más frecuente en el grupo de operarios que en el grupo

gerencial. Por otra parte, vuelve a producirse una diferencia significativa, entre el grupo de técnicos especializados con el grupo gerencial o directivo. La oportunidad de recibir descalificación se atenúa a medida que la posición en el organigrama se ubica en mejores condiciones en cuanto al poder sobre las prácticas laborales de otros trabajadores. Esta afirmación no obsta que las personas con posiciones directivas no pueden ser afectadas por la descalificación aunque generalmente en estos casos esta aparece cuando su propia posición está amenazada en su continuidad por otras posiciones simétricas y/o verticalmente concebidas. La descalificación es también un proceso más sensible para los varones que para las mujeres y esto es probablemente relativo a la manera que la identidad laboral se conforma en el género masculino en torno a procesos de competencia, habilitación y logro. Otra diferencia remarcable radica en el imaginario de quienes trabajan en la actividad pública y privada, la característica del sistema público - cuyos trabajadores tienden a puntuar más alto en apego- es la cronicidad y la del sistema privado - cuyos trabajadores tienden a puntuar más bajo- la de la intempestividad. Esta última observación implicaría que los trabajadores del sector público tendrían una mayor tendencia a naturalizar el hostigamiento, mientras que los trabajadores del sector privado estarían más sensibles a su percepción.

TABLA 1

FACTOR	RESPUESTA A PREGUNTA 1				ESTADÍSTICO	VALOR DE P
	SI		NO			
	MEDIA	DESVIÓ	MEDIA	DESVIÓ		
RELACIONABILIDAD	73,59	27,02	45,74	19,28	t= 9,937	p= 0,000
INTRUSIVIDAD	24,32	12,10	15,49	7,21	t= 7,115	p= 0,000
CLIMA AFECTIVO Y EMOCIONAL	22,94	9,05	25,60	9,06	t= -2,721	p= 0,007
DESCALIFICACIÓN	43,75	12,08	28,45	10,78	t= 12,937	p= 0,000
SINTOMATOLOGÍA	58,23	18,66	43,33	13,06	t= 7,706	p= 0,000

TABLA 2

FACTOR	SEXO				ESTADÍSTICO	VALOR DE P
	FEMENINO		MASCULINO			
	MEDIA	DESVIÓ	MEDIA	DESVIÓ		
DESCALIFICACIÓN	30,18	12,02	32,12	12	t=- 1,979	p= 0,048
SINTOMATOLOGÍA	46,97	14,34	42,60	14,67	t=3,713	p= 0,000

TABLA 3

		N	Media	Desviación típica
CLIMA LABORAL Y AFECTIVO	PUBLICO	280	28,11	8,631
	PRIVADO	381	22,90	8,787
	TERCER SECTOR	12	28,58	8,878
	Total	673	25,17	9,090

TABLA 4

		N	Media	Desviación típica
DESCALIFICACION	OPERATIVO (OPERARIO, ADMINISTRATIVO)	433	31,29	11,906
	TÉCNICO ESPECIALIZADO	84	32,07	12,456
	DE COORDINACIÓN (CON RESPONSABILIDAD SOBRE OTROS)	111	29,42	11,937
	DIRECTIVO	17	23,29	13,213
	Total	645	30,86	12,081

BIBLIOGRAFÍA

Aiello, A; Deitinger, P; Nardella, C; Bonafede, M. (2008) Uno strumento valutativo del rischio Mobbing nei Contesti organizzativi: La Scala "Val.Mob.". *Prevenzione Oggi*, 4 (3), 9-26.

Barón Duque, M. (2003) "La espiral del mobbing". En *El Refugio de Esjo*, 23(84), 71-82.

Braidotti, R. (1997) "Nomadic Subjects: Feminist Postmodernism as Antirelativism," in *Justice and Democracy. Cross-Cultural Perspectives*. Ed. Ron Bontekoe and Marietta Stepaniants. (Honolulu: University of Hawai'i Press), pp. 345-63.

Ferrari, L. (2007). Insignificanzaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en Buenos Aires entre el 2003 y el 2005. Tesis doctoral. Barcelona. Hermeroteca UAB.

Ferrari, L. (2011) El feminismo de las diferencias sexuales: Braidotti y Butler. En *Poubellication 15. Revista de Psicoanálisis*. En prensa. Buenos Aires: Editorial Sedimentos

Leymann, H. (1990) Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*; 5(2): 119-126.

Leymann, H. (1996) The content and development of Mobbing at work. *European journal of Work and Organizational Psychology*; 5: 165-184.

López García Silva, J. (2003) "La valoración médico-legal del mobbing o acoso laboral". En *Psiquis*, 24(3),107-114.

Martín Daza, F.; Pérez Bilbao, J. & López García-Silva, J. (2008) "Mobbing. Acoso Psicológico en el trabajo". Central Sindical Independiente y de Funcionarios. Unión Provincial de Ciudad Real. Sector de Administración General del Estado. Disponible en: <http://www.mobbing.nu/476.htm>

Oostrom, J. & Van Mierlo, H. (2008) "An evaluation of an aggression management training program to cope with workplace violence in the healthcare sector". En *Research in Nursing & Health*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nur.20260>

Punzi, S.; Cassitto, M.; Castellini, G.; Costa, G. & Gilioli, R. (2007). "Le caratteristiche del mobbing ed i suoi effetti sulla salute. L'esperienza della Clinica del Lavoro Luigi Devoto di Milano". En *Medicina del lavoro*, 98(4), 267-83.

Weber, A.; Hörmann, G. & Köllner, V. (2007) "Mobbing--a work related risk factor of service-based society?" En *Gesundheitswesen*, 69(5), 267-276. Disponible en: <http://www.thieme-connect.com/ejournals/toc/gesu/7360>

Zapf, D. Knorz, C; Kulla, M. (1996) On the relationship between Mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*; 5 (2) 215-237.

Zapf, D. (1999) Organizational, work group related and personal causes of Mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*; 20 (1/2): 57-69.