

V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos
Aires, Buenos Aires, 2013.

Hacia un modelo explicativo de las estructuras y procesos que facilitan la emergencia del acoso laboral.

Ferrari, Liliana Edith, Filippi, Graciela Leticia, Córdoba, Esteban Hernán, Napoli, María Laura, Cebey, María Carolina y Trotta, María Florencia.

Cita:

Ferrari, Liliana Edith, Filippi, Graciela Leticia, Córdoba, Esteban Hernán, Napoli, María Laura, Cebey, María Carolina y Trotta, María Florencia (2013). *Hacia un modelo explicativo de las estructuras y procesos que facilitan la emergencia del acoso laboral*. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-054/381>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/edbf/teC>

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>.

HACIA UN MODELO EXPLICATIVO DE LAS ESTRUCTURAS Y PROCESOS QUE FACILITAN LA EMERGENCIA DEL ACOSO LABORAL⁽¹⁾

Ferrari, Liliana Edith; Filippi, Graciela Leticia; Córdoba, Esteban Hernán; Napoli, María Laura; Cebey, María Carolina; Trotta, María Florencia
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

Resumen

El presente trabajo estudia el “acoso laboral”. El término acoso laboral se refiere a un conjunto de conductas hostiles, dirigidas a uno o más trabajadores que claramente les ocasionan humillación y ofensa. Son conductas agresivas persistentes de naturaleza principalmente psicosocial y que llevan a la victimización del trabajador. Las relaciones de trabajo son para muchos expertos en el tema, fuente de ansiedad y por lo tanto condicionamientos para la emergencia del malestar-bienestar de los trabajadores. En dos ámbitos puede distinguirse la emergencia de la ansiedad como forma de respuesta a un peligro o amenaza real en el trabajo. La primera dimensión es relativa a la organización del trabajo y cómo la misma afecta y se transmite en la sobrecarga del rol. Esta primera dimensión está habitualmente ligada a una disposición en la cual el trabajador es punto de máxima tensión y exigencia y resulta propia de sistemas productivos como el neotaylorismo. La segunda es la relativa a las relaciones que emergen a partir del gerenciamiento de los trabajadores, que resulta un momento privilegiado para el surgimiento de discriminación. Aquí el elemento constitutivo es la división del trabajo entre status diferentes que habilita los procesos de destrato a los niveles de menor status.

Palabras clave

División del trabajo, Relaciones de trabajo, Precursores, Acoso laboral

Abstract

TOWARDS AN EXPLANATORY MODEL OF STRUCTURES AND PROCESSES THAT FACILITATE THE EMERGENCE OF MOBBING

This paper studies “mobbing”. Mobbing refers to a set of hostile behavior, targeting one or more workers, that clearly causes them humiliation and offense, that are persistent aggressive behaviors of a mainly psychosocial nature, and which lead to the worker's victimization. According to many experts on the topic, labor relationships are a source of anxiety and thus conditions for the emergence of workers' well-being-distress. The emergence of anxiety as a form of response to a danger or real threat in the working activity can be distinguished in two areas. The first dimension is relative to the organization of work and how it affects and is transmitted into role overload. This first dimension is usually tied to a disposition in which the worker is point of maximum tension and demand, and is characteristic of production systems such as Neo-Taylorism. The second dimension concerns the relations arising from management of workers, which is a privileged moment for the emergence of discrimination. Here the constituent element is the division of labor between different statuses that enables processes of ill-treatment towards levels of a lower status.

Key words

Division of labor, Labor relationships, Precursors, Mobbing

Introducción

El presente trabajo estudia el “acoso laboral”. El término acoso laboral se refiere a un conjunto de conductas hostiles, dirigidas a uno o más trabajadores que claramente les ocasionan humillación y ofensa. Son conductas agresivas persistentes de naturaleza principalmente psicosocial y que llevan a la victimización del o los trabajadores. Las relaciones de trabajo son para muchos expertos en el tema (Dejours, 2006; Dessors, 1998) fuente de ansiedad y por lo tanto condicionamientos para la emergencia del malestar-bienestar de los trabajadores. En dos ámbitos puede distinguirse la emergencia de la ansiedad como forma de respuesta a un peligro o amenaza real en el trabajo (Dejours, 1992). La primera dimensión es relativa a la organización del trabajo y cómo la misma afecta y se transmite en la sobrecarga del rol. Esta primera dimensión está habitualmente ligada a una disposición en la cual el trabajador es punto de máxima tensión y exigencia y resulta propia de sistemas productivos como el neotaylorismo. La segunda es la relativa a las relaciones que emergen a partir del gerenciamiento de los trabajadores, que resulta un momento privilegiado para el surgimiento de discriminación. Aquí el elemento constitutivo es la división del trabajo entre status diferentes que habilita los procesos de destrato a los niveles de menor status. Esta segunda forma de ansiedad es propia de los sistemas de trabajo del tercer sector, es decir, de las actividades administrativas, contables, de comercialización y distribución. Lo que admite la emergencia es la discrecionalidad que la supervisión tiene para mostrar su control y, a través del mismo, producir vergüenza, culpabilidad y rivalidad.

En una aproximación contemporánea a la conceptualización del acoso laboral, Fuentes-Valdivieso (2008) señala que consiste en cualquier conducta abusiva: comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, y toda una gama de lenguaje que atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del acosado. Estas conductas crean, paralelamente, un ambiente de trabajo tenso, desagradable y de baja productividad. El acoso refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador/a en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, profesión (especialización), religión, capacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros.

Esta definición, por ejemplo, no atiende a la cuestión de la frecuencia y duración del acoso -la periodicidad mínima estipulada es de al menos una vez por semana en un lapso de seis meses (Leymann, 1996; Cardona & Ballesteros, 2005; Arciniega, 2009) -, de modo de

identificarlo como tal y distinguirlo de otras problemáticas organizacionales, como los conflictos laborales o los actos de violencia asistemáticos.

Además, la definición de Fuentes-Valdivieso (2008) incluye un conjunto de características cuyo papel debe explorarse, ya que en principio se trata de aspectos socio-laborales y socio-demográficos que se convertirían en motivo o pretexto de las acciones que toman por blanco a uno o más trabajadores. En la misma dirección, cabe acotar que estas características podrían connotar fenómenos de estigmatización (Goffman, 1998) y, en un sentido más amplio, la activación de prejuicios y los procesos de discriminación consecutivos (OAVL, s.f.). Sin embargo, cuando estamos en la perspectiva del proceso de acoso laboral, los mismos resultan anclajes con finalidades adecuadas al contexto socio-organizacional en el que se despliegan, es decir, tienen por objeto la actividad productiva de las víctimas, la identidad profesional y el efecto en el ámbito del colectivo trabajador que muchos han descrito como disciplinamiento (Castel, 2005).

En el contexto de las investigaciones que exploran los antecedentes o precursores de los procesos de acoso laboral, emergen por una parte hallazgos en torno a las características antes mencionadas, pero también a acontecimientos dinámicos de la trayectoria laboral que se vuelven relevantes a la hora de pensar en los detonadores del mismo. Para algunos autores, en su expresión vertical-descendente el acoso laboral se diferencia en *bossing* y *estratégico* (Deitinger, 2006; Cebeý & Trotta, 2010; González Trijueque, Delgado Marina & García López, 2010).

El acoso estratégico consiste en el modo en que las organizaciones alejan a quienes se han convertido en una 'molestia' para las mismas -lo que sucedería principalmente en empresas privadas-. Los ejemplos aportados por Deitinger remiten a sujetos trabajadores que se han vuelto demasiado costosos, que pertenecen a áreas que van a ser modificadas o eliminadas, o que ya no están a la altura de las exigencias organizacionales -por motivos como embarazos, enfermedades graves, etc. -.

El *bossing*, en cambio, sería más característico de las organizaciones públicas en las que un superior percibe a su subordinado como un potencial 'peligro' para su carrera profesional. En la base de estos comportamientos de hostigamiento se encontrarían desde sentimientos de miedo y/o celos hasta divergencias laborales o culturales y estilos de vida del colaborador no compartidos por el superior.

Estas dos distinciones no consideraran otras fuentes posibles de comportamientos de hostigamiento, como son los pares, el propio grupo, los clientes y/o usuarios, los dependientes o colaboradores, entre otros. Tal como nuestra investigación ha detectado (Ferrari, Filippi, Cebeý & Córdoba, 2012), las situaciones de acoso laboral del primer y segundo nivel, los jefes, y los superiores y la organización alcanzan, respectivamente, a un 31% y 22% de las personas identificadas como víctimas y testigos de acoso. En cambio, el hostigamiento atribuido a clientes y usuarios llega a un 20%.

Lo cierto es que, en un análisis del acoso estratégico, es posible que se integren estrategias grupales, formales e informales, de fuentes superiores de autoridad, pero también de otros niveles de la organización para que sean posibles algunos de los procesos de humillación, descalificación, estigmatización y aislamientos (Ferrari, Filippi & Trotta, 2011).

Por otra parte, Deitinger (2009, citada en Ferrari et al., 2008), observó que factores como la competitividad organizacional y la existencia de condiciones de trabajo carentes de una organización eficaz y ética son elementos propiciadores de sistemas estresores, de alta exigencia personal y emocional, que cursan sus excesos en climas

de ocasional y violenta descarga sobre algunos individuos. Un análisis similar en los efectos es el producido por las técnicas utilizadas en el *lean management* (Dejours, 2013), cuyo foco se concentra en maximizar el valor en términos del cliente, atendiendo a los procesos de calidad y productivos, lo cual genera una actividad bajo presión, ocasión del despliegue de una trama socio-organizacional de alto montaje de exigencia y frustración.

El objetivo de este trabajo es presentar los resultados vinculados a la exploración e identificación de factores organizacionales, psico-sociolaborales y sociodemográficos asociados a la emergencia de situaciones de acoso laboral.

Metodología

Objetivo del estudio: detectar factores predictores del acoso laboral. Diseño: Se trata de un estudio correlacional, de diseño no experimental transversal, con abordaje cuantitativo y con sujetos adultos trabajadores como unidad de análisis.

Muestra: No probabilística intencional. Se tomó una muestra de 1187 participantes con una edad promedio de 32,5 años (DT=10,744 años; mediana = 30 años; min. = 18; máx.= 70). El 60,1% son mujeres y el 39,9%, hombres. El 32,2% son de organizaciones públicas, el 64,8% son del sector privado y el 3% del tercer sector. El 50,6% tienen estudios universitarios.

Instrumento: Cuestionario auto-administrado integrado por una sección de datos personales y la siguiente escala:

Escala VAL-MOB (Deitinger et al., 2007; Adaptación Ferrari, 2011): está compuesta por dos subescalas. La primera de ellas evalúa los factores asociados a distintos tipos de comportamientos organizacionales relativos a las percepciones de los trabajadores en posición de testigos o blancos de los mismos. Está compuesta por cuatro factores: Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación y Clima afectivo y acatamiento normativo.

La escala de acoso laboral consiste en cuatro factores estables y fiables que explican el 44,60% de la varianza:

El primer factor ($\alpha = 0.85$) fue llamado Relacionalidad porque agrupa todos los ítems acerca de la relación con los superiores y compañeros de trabajo, destacando aspectos de la comunicación verbal y no verbal, la comunicación formal e informal intra-organizacional, la violencia verbal, la burla y la exclusión de las oportunidades de reunión o del encuentro durante las pausas de trabajo.

El segundo factor ($\alpha = 0.89$) fue nombrado Intrusividad porque agrupa ítems que implican violaciones de la privacidad, violencia moral, estereotipos físicos, y los prejuicios, las amenazas verbales o escritas, el chantaje y el monitoreo frecuente.

El tercer factor ($\alpha = 0.77$) fue denominado Clima afectivo y de acatamiento normativo porque agrupa ítems en relación con el ambiente de trabajo y el vínculo emocional con la actividad y las responsabilidades inherentes a ellas, así como el grado de proximidad entre los valores de la organización y los propios.

El cuarto factor ($\alpha = 0.86$) fue nombrado Descalificación porque agrupa ítems referidos a la asignación de tareas por debajo, encima o diferentes a la propia calificación, la degradación, el aislamiento, la sobrecarga/carga de trabajo, los daños materiales, los boicots.

Procedimiento

Se realizó el análisis de datos mediante un análisis de regresión múltiple. Se utilizó el método de introducir. Se evaluó el poder predictor de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. Se encontró que estos factores podían ser predictores de las dimensiones Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación y Clima afectivo y

de acatamiento normativo del acoso laboral. Los resultados hallados se muestran a continuación:

Variable dependiente: Relacionalidad

VARIABLES INDEPENDIENTES: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo
 $R=0,466$; $R^2=0,217$; $F(10,1185)=16,690$; Varianza explicada= 22%
Ecuación de regresión: $Y=32,868 - 0,176 * \text{Edad} + 0,183 * \text{Sexo} - 2,375 * \text{nivel de estudios} - 0,537 * \text{tipo de organización} + 0,265 * \text{tamaño de la organización} + 0,264 * \text{trayectoria laboral} + 0,091 * \text{antigüedad} - 0,537 * \text{tipo de contrato} + 18,020 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 2,658 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Intrusividad

VARIABLES INDEPENDIENTES: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo
 $R=0,442$; $R^2=0,196$; $F(10,1185)=14,666$; Varianza explicada= 20%
Ecuación de regresión: $Y=24,155 - 0,034 * \text{Edad} + 0,923 * \text{Sexo} - 2,229 * \text{nivel de estudios} - 1,886 * \text{tipo de organización} + 0,499 * \text{tamaño de la organización} + 0,052 * \text{trayectoria laboral} - 0,072 * \text{antigüedad} + 2,087 * \text{tipo de contrato} + 14,634 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 1,216 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Descalificación

VARIABLES INDEPENDIENTES: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo
 $R=0,506$; $R^2=0,256$; $F(10,1185)=20,797$; Varianza explicada= 26%
Ecuación de regresión: $Y=31,161 - 0,159 * \text{Edad} + 1,464 * \text{Sexo} + 1,207 * \text{nivel de estudios} - 1,085 * \text{tipo de organización} + 0,992 * \text{tamaño de la organización} + 0,121 * \text{trayectoria laboral} + 0,080 * \text{antigüedad} + 1,195 * \text{tipo de contrato} + 18,438 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 3,170 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Clima afectivo y acatamiento normativo

VARIABLES INDEPENDIENTES: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo
 $R=0,402$; $R^2=0,162$; $F(10,1185)=11,623$; Varianza explicada= 16%
Ecuación de regresión: $Y=25,748 + 0,193 * \text{Edad} + 0,870 * \text{Sexo} - 0,531 * \text{nivel de estudios} - 3,257 * \text{tipo de organización} - 0,969 * \text{tamaño de la organización} - 0,058 * \text{trayectoria laboral} + 0,108 * \text{antigüedad} - 1,606 * \text{tipo de contrato} - 2,681 * \text{respuesta a si padeció acoso} + 0,739 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Resultados

Aunque los porcentajes de varianza explicada son relativamente bajos, se encuentran dentro de los rangos observados por estudios similares, como los realizados por Moreno-Jiménez et al. (2005). Los resultados permiten mejorar nuestro modelo teórico en torno a los antecedentes organizacionales y socio-laborales de las acciones de acoso laboral.

El continuum Relacionalidad y sus factores asociados

La relación con los superiores y compañeros de trabajo, destacando aspectos de la comunicación verbal y no verbal, la comunicación formal e informal intra-organizacional, la violencia verbal, la burla y la exclusión de las oportunidades de reunión o del encuentro durante las pausas de trabajo representada por la dimensión Relacionalidad del acoso laboral puede ser explicada en un 22% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo.

La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, mayor nivel de educación, pertenecer a una organización privada, poseer un contrato permanente de trabajo y tener gente a cargo implicaría menor puntaje en Relacionalidad.

Asimismo, ser hombre, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener una mayor antigüedad y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso, el sexo y la tenencia de gente a cargo.

El continuum Intrusividad

La dimensión Intrusividad tiene que ver con violaciones de la privacidad, violencia moral, estereotipos físicos, y los prejuicios, las amenazas verbales o escritas, el chantaje y el monitoreo frecuente. Esta dimensión también puede ser explicada en un 20% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo.

La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, mayor nivel de educación, pertenecer a una organización privada, una mayor antigüedad y tener gente a cargo implicaría menor puntaje en Intrusividad.

Asimismo, ser hombre, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta acerca de si padeció acoso, el nivel de estudios y el tipo de contrato.

La Descalificación y los factores asociados

La asignación de tareas por debajo, encima o diferentes a la propia calificación, la degradación, el aislamiento, la sobrecarga/carga de trabajo, los daños materiales, los boicots tienen que ver con la dimensión Descalificación. La misma puede ser explicada en un 26% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, pertenecer a una organización privada y tener gente a cargo implicaría menor puntaje en Descalificación.

Asimismo, ser hombre, tener un mayor nivel de estudios, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener una mayor antigüedad, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta acerca de si padeció acoso, la edad y la tenencia de gente a cargo.

El continuum Clima afectivo y acatamiento normativo

La dimensión Clima afectivo y acatamiento normativo describe la relación con el ambiente de trabajo y el vínculo emocional con la actividad y las responsabilidades inherentes a ella, así como el grado de proximidad entre los valores de la organización y los propios. La misma puede ser explicada en un 16% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo.

La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, ser hombre, tener una mayor antigüedad y tener gente a cargo implicaría mayor puntaje en esta dimensión.

Asimismo, tener un mayor nivel de estudios, pertenecer a una organización privada, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta acerca de si padeció acoso contribuiría a un menor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta acerca de si padeció acoso, el tipo de organización a la que se pertenece y la modalidad de contrato.

En virtud de los resultados hallados y teniendo en cuenta que el constructo acoso laboral aún está en vías de desarrollo, se puede concluir que los factores indagados como predictores deberán ser tenidos en cuenta a la hora del estudio de las situaciones de acoso laboral en las organizaciones que se releven. Asimismo, se deberá profundizar el verdadero alcance del impacto de los mismos en dichas situaciones.

Discusión y conclusiones

De forma general, hemos expuesto resultados que permiten afirmar que las variables socio-organizativas y sociodemográficas tienen una vinculación precursora y explicativa para la emergencia de situaciones de acoso.

Lo que emerge como una suerte de síndrome relacional, resulta, así, el efecto de un conjunto de situaciones propias de la organización y el medio ambiente de trabajo, y de las características sociodemográficas de los trabajadores afectados.

No obstante, uno de los predictores más frecuentes ha sido para todos los factores estudiados la auto-percepción, y esto implica la reflexividad que los protagonistas tienen de identificar los comportamientos organizacionales como de naturaleza diferente a los de un contrato psicológico de expectativas positivas.

El tamaño de la organización es otro elemento de incidencia fuerte a la hora de pensar en la emergencia y desarrollo de procesos de acoso laboral. Las organizaciones grandes son más frecuentemente afectadas, entre otras cosas, por las formas estandarizadas de organización del trabajo, la frecuencia de comunicaciones verticales o bien de tipo centro-periferia, y la delegación en distintos niveles de supervisión con las personas y sus tareas. El estilo de esta última implica habitualmente espacios de representacionalidad de los trabajadores, anonimato de ciertas prácticas -sobre todo, las que no incluyen los resultados-, la discrecionalidad de los sistemas gerenciales, la oportunidad de espacios y tiempos donde el control intra-organizacional de naturaleza social se relaja o es inexistente.

NOTA

1- Proyecto 20020100100879 UBACyT 2011-2014 "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral", bajo la dirección de la Dra. Graciela Filippi.

REFERENCIAS

Arciniega, R. (2009) El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 13-23. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=133912609003>

Cardona, A. & Ballesteros, M. (2005) El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública* 23(2), 99-106. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12011106012>

Castel, R. (2005) Conferencia: "Estado e inseguridad social". INAP, Subsecretaría de la Función Pública, República Argentina, 3 de agosto de 2005. Recuperado de: http://www.sgp.gov.ar/novedades/Robert_Castel_Estado_e_inseguridad_social.pdf

Cebey, M.C. & Trotta, M.F. (2010) *Violencia laboral: un acercamiento conceptual* (pp.259-277), en Filippi, G.; Zubieta, E. (Coord.) *Psicología y Trabajo, una relación posible*. Buenos Aires: EUDEBA.

Deitingner, P. et al (2007) *Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores*. Departamento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro, Roma, Italia.

Deitingner, P. (2006, Oct.) "Estrés de origen laboral y mobbing. Intervenciones preventivas y metodologías de diagnosis". Conferencia pronunciada en el X Congreso Nacional de A.D.E.I.P., Buenos Aires.

Dejours, C. (1992) *Trabajo y Desgaste Mental*. Buenos Aires: Lumen.

Dejours, C. (2006) *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Topia.

Dejours, Ch. (2013) Entrevista. Christophe Dejours en Argentina: La transformación del trabajo provocó la crisis en Europa (Parte I) Extraído 14/05/2013, de: <http://www.argenpress.info/2013/05/christophe-dejours-en-argentina-la.html>

Dessors, D. & Guiho-Bailly, M-P. (1998) *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Buenos Aires: Lumen.

Ferrari, L., Filippi, G., Cebey, M.C., Córdoba, E. (2012) Los estilos organizacionales del acoso laboral en la percepción de trabajadores víctimas, testigos y no testigos (201-218) En Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8

Ferrari, L., Filippi, G., Peralta Gómez, M.C., Cebey, M.C. (2008) Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. III Congreso Argentino de Salud Mental. *Modernidad, Tecnología y Síntomas Contemporáneos*. AASM. CABA: Serie Conexiones. Pp.676-678. ISBN 978-987-23478-1-9.

Ferrari, L., Filippi, G., Sicardi, E., Novo, P., Trotta, M.F. (2011) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades* 3 (3), pp. 98-106. Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.

Ferrari, L., Filippi, G., Trotta, M.F. (2011a) ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? XVIII Anuario de Investigaciones, Tomo I, pp. 117-123. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.

Fuentes Valdivieso, R. (2008) "Mobbing" o acoso psicológico laboral. [Versión electrónica]. *Escuela Superior de Medicina*. 91-96. Instituto Politécnico Nacional. México. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>

Goffman, E. (1998) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.

González Trijueque, D., Delgado Marina, S. & García López, E. (2010) Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 18(2), 8-18.

Leymann, H. (1996) The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 165-184.

López-Cabarcos, M. A., Vázquez Rodríguez, P. & Montes Piñeiro, C. (2009) Validación de la Escala CISNEROS de Medida de Mobbing al Gallego. Universidad de Santiago de Compostela. España. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Morante, M.E. (2005) Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema* 17(4), pp. 627-632.

Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (s.f.) Algunas consideraciones sobre las mujeres y la violencia laboral. Extraído de: <http://www.trabajo.gov.ar/oavl/documentos.asp?area=54>