

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.

Violencia y acoso laboral en trabajadores del sector servicios.

Ros, Cecilia Beatriz.

Cita:

Ros, Cecilia Beatriz (2013). *Violencia y acoso laboral en trabajadores del sector servicios*. 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/000-054/388>

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

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>.

VIOLENCIA Y ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR SERVICIOS

Ros, Cecilia Beatriz
Universidad Nacional de Lanús. Argentina

Resumen

La violencia laboral se ha convertido en un problema de salud que atraviesa fronteras, contextos de trabajo y grupos profesionales. De acuerdo con diversas publicaciones (Chappell & Di Martino, 2006; Di Martino, 2002) la violencia en el trabajo aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia, en lo que se refiere a prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático, las amenazas, el acoso sexual, los suicidios y homicidios. Dado que en la Argentina no existe información sistemática relativa a estos fenómenos, esta investigación (bajo la dirección de Miriam Wlosko y la co-dirección de Cecilia Ros) se propuso como objetivo central aportar información sobre el fenómeno estableciendo la prevalencia de violencia/acoso laboral en el sector servicios. Para ello, se estudió una muestra de 1497 trabajadores del sector servicios de empresas privadas de CABA: trabajadores de supermercados (574 personas), de call centers (529 personas), de clínicas (273 personas) y de geriátricos (131 personas). Se evaluó la prevalencia de violencia laboral mediante el "Cuestionario de Situaciones Conflictivas en el trabajo" o Negative Act Questionnaire Revised (NAQ- R) elaborado por Ståle Einarsen del Berguen Bullying Research Group de Noruega.

Palabras clave

Violencia laboral, Acoso laboral, Prevalencia, Servicios

Abstract

VIOLENCE AND HARASSMENT IN SERVICE WORKERS
Workplace violence has become a health problem that crosses borders, work contexts and professional groups. According to various publications (Chappell & Di Martino, 2006, Di Martino, 2002), workplace violence is increasing throughout the world and in some countries reaches epidemic levels, in regard to practices such as bullying, systematic harassment, threats, sexual harassment, suicides and homicides. Since in Argentina there is no systematic information on these events, this research (under the direction of Miriam Wlosko and co-direction of Cecilia Ros) proposed as central objective to provide information about the phenomenon establishing the prevalence of workplace violence / bullying in the services sector. We studied a sample of 1497 workers in services sector of private enterprises of CABA: grocery workers (574 people), call centers (529 people), clinics (273 people) and geriatric (131 people). We assessed the prevalence of workplace violence through the Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R) developed by Ståle Einarsen from Berguen Bullying Research Group of Norway.

Key words

Workplace violence, Harassment, Prevalence, Services sector

1.- Violencia y Acoso: breves consideraciones conceptuales[1]

Toda violencia es una producción de conjunto y no sólo de quienes encarnan las funciones de violentador-violentado. La violencia laboral no es un universal conceptual sino un fenómeno socialmente construido, que constituye materia de interpretación y adquiere significaciones diversas según contextos sociales, históricos y organizacionales específicos. (Wlosko, 2008, 2009; Wlosko & Ros, 2008, 2009, 2012). La "irrupción" de la violencia laboral y la proliferación de estudios en torno del fenómeno en los últimos años debe analizarse en el marco de las modalidades específicas de explotación y gestión de la fuerza de trabajo, que constituyen el terreno propicio para la generación de violencia laboral (Dejours, 2006, 2007; Durand, 2004; Le Goff, 2000; Sennett, 1998).

Entre los elementos que componen el fenómeno de VL, el acoso psicológico es a un tiempo, el más relevante epidemiológicamente, y el que más controversias suscita respecto de su evaluación. Existe gran disparidad en los modos de evaluarlo, lo que dificulta la ponderación de los fenómenos y su comparación (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003). Aunque el acoso suele conceptualizarse como un fenómeno complejo, la mayoría de los instrumentos utilizados para su evaluación empírica solo distingue entre "víctimas" / "no víctimas". El gran abanico de conductas y situaciones en las que puede darse el acoso, así como los diversos niveles de exposición, complican el modo de definir de modo preciso quien es "acosado" y quién no. Por ello no sorprende que las tasas de acoso laboral elaboradas con distintos instrumentos varíen de manera notable (Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2003).

En este estudio se decidió indagar al acoso como un continuo que va desde la categoría "*nada expuesto*" a la categoría "*altamente expuesto*", y no como un fenómeno binario "expuesto / no expuesto". Para ello se optó por utilizar el *Negative Acts Questionnaire* - NAQ (Einarsen & Raknes, 1997) cuestionario desarrollado para medir la exposición percibida al acoso laboral, evaluando su frecuencia, intensidad y prevalencia^[ii].

En el NAQ, el acoso psicológico (*workplace bullying*) se entiende como un conjunto de conductas negativas continuas dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas^[iii] (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003). El acoso psicológico no es un "acontecimiento aislado" sino un proceso que va escalando de modo gradual (Einarsen & Hauge, 2006). El constructo no se refiere a actos únicos y aislados sino a comportamientos persistentes y repetidos, dirigidos hacia una o varias personas por parte un individuo o un grupo. Un incidente aislado en el que ambas partes en conflicto tengan igual "fuerza" no puede ser catalogado como "acoso" (Einarsen, et al., 2003: 15). La noción de "acoso laboral" se refiere a un tipo de agresión interpersonal que puede ser evidente o sutil, pero cuya característica central es la persistencia. Supone una escalada de relaciones laborales hostiles, que se repiten, poseen una determinada duración en el tiempo y ciertos patrones de conductas (Einarsen, et al., 2003). Operativamente, el NAQ clasifica como "acoso psicológico" a aquellas actividades, interacciones o

procesos que ocurrieron de modo repetido (diaria o semanalmente) y de modo regular (6 meses). Aunque la naturaleza negativa y no querida de las conductas involucradas es esencial en el constructo de acoso laboral, la característica nodal a considerar en su evaluación no es la naturaleza de las conductas *per se*, sino la persistencia de las mismas (Einarsen, Hoel, & Notelaers, 2009). Por ello, el énfasis está puesto en mayormente en la frecuencia y la duración, más que en el hecho, o en cómo fue hecho.

Todos los ítems del NAQ están enunciados en términos conductuales sin hacer referencia al término “acoso” o “intimidación”, lo cual tiene la ventaja de generar una evaluación de situaciones independiente del autoetiquetamiento como “acosado”, permitiendo una evaluación con menor cantidad de falsos positivos. Sólo después de responder a dichos ítems, se introduce una definición de “acoso laboral” y los respondentes deben indicar si se consideran víctimas de acoso laboral según dicha definición.

A nivel operacional, la noción de “Violencia en el lugar de trabajo” (VL) utilizada en este estudio incluye a la violencia física, el acoso psicológico, el acoso sexual y la discriminación; dimensiones contempladas en los estudios de VL de organismos internacionales^[iv] y nacionales^[v].

2.- Decisiones metodológicas

Se confeccionó un cuestionario con cuatro apartados: 1. *datos personales* (edad, sexo, estudios realizados, lugar de residencia, situación de convivencia, personas que dependan económicamente del respondente, responsabilidad en la economía familiar); 2. *Datos laborales* (antigüedad en el lugar de trabajo; horas de trabajo semanales, tipo de contratación, puesto de trabajo) 3. “*Cuestionario de Situaciones Conflictivas en el trabajo*” o Negative Acts Questionnaire NAQ; y 4. “*Situaciones de violencia laboral sufridas*” en la que se presenta una definición de violencia laboral, y el sujeto responde si sufrió VL, de qué tipo, desde cuando, quienes la ejercieron, cuáles fueron los desencadenantes de misma, y a quien recurrió ante dicha situación.

Una vez chequeada la traducción, se llevó a cabo la evaluación de la prueba piloto del mismo en jornadas con delegados sindicales de las distintas poblaciones de trabajadores involucradas en el estudio, lo que permitió ajustar la claridad en las expresiones. Los cuestionarios fueron tomados por los delegados sindicales de cada población laboral, con quienes se trabajó en espacios de taller antes y después de la aplicación del instrumento, a fin de explicar los objetivos del estudio, chequear la comprensión del cuestionario, definir los puestos de trabajo con probabilidad de riesgo de VL en cada población laboral a fin de seleccionar la muestra de puestos, y fijar una estrategia general de trabajo de campo. Luego de un primer nivel de análisis de la información, se trabajó con los delegados sindicales para realizar la devolución de la información a los trabajadores y profundizar el análisis de la misma, a fin de evaluar los condicionantes organizacionales de la VL en cada población.

A fin de analizar la información, se realizó un análisis de consistencia de la muestra y se depuró la base de datos^[vi].

Para determinar la prevalencia de acoso laboral mediante el NAQ, se utilizaron dos criterios: 1. El criterio de Einarsen y Skogstad (1996) según el cual debe haber al menos dos indicadores del NAQ que puntúen en las opciones “diariamente” o “al menos una vez por semana”. 2. el criterio de Leymann (1996), que fue descartado por considerarlo poco restrictivo y amplificar la prevalencia de los fenómenos de acoso.

Por otra parte, se realizó un análisis de la distribución de respuestas en cuartiles, para analizar el nivel de Acoso Laboral, según el

siguiente criterio: Sin Acoso (hasta el 1° cuartil), Acoso bajo (entre el cuartil 1 y 2), Acoso medio (entre el cuartil 2 y el 3) y Acoso alto (mayor que el 3° cuartil).

3.- Principales resultados

3.1. Acoso Laboral según el NAQ en las poblaciones estudiadas

Con el fin de comparar los resultados obtenidos con los de otros estudios, se aplicaron ambos criterios. De este análisis resultó una prevalencia de acoso laboral más alta que la encontrada en otros estudios, siendo la población de Call Centers la más afectada por el fenómeno.

| Tipo de actividad (N muestral) | NAQ- Re | |
|-----------------------------------|-------------|--------------|
| | Leymann (1) | Einarsen (2) |
| Muestra Total (1497) | 40,9% | 28,1% |
| Call centers (519) | 42,8% | 30,4% |
| Clínicas (273) | 37,7% | 24,9% |
| Supermercados (574) | 40,8% | 27,5% |
| Geriátricos (131) | 29 % | 19 % |

1: uno o más incidentes con frecuencia diaria o semanal, en los últimos 6 meses.

2: exposición semanal o diaria, al menos a dos actos negativos en los últimos 6 meses.

El análisis de la *distribución por cuartiles* muestra que el nivel de Acoso Laboral no varía sustantivamente entre una población y otra. Entre los trabajadores de Clínicas se observa una proporción menor de personas con niveles de acoso alto y medio; mientras que en Geriátricos es mayor la proporción de personas que con niveles altos de acoso.

Criterio NAQ-cuartiles: Nivel de Acoso Laboral por población de estudio

| Nivel de Acoso | Supermercados | Clínicas | Call Centers | Geriátricos |
|--------------------|---------------|----------|--------------|-------------|
| No acoso | 23,7 % | 26,4 % | 25,8 % | 18,3 % |
| Acoso bajo | 24,2 % | 26,7 % | 23,5 % | 25,2 % |
| Acoso medio | 26,3 % | 22,3 % | 25 % | 23,7 % |
| Acoso alto | 25,8 % | 24,5 % | 25,6 % | 32,8 % |
| Total | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

3.2.- Auto-etiquetamiento de los sujetos en torno a la VL

Complementariamente a la prevalencia de acoso -analizada en función del NAQ -se indagó en la “autopercepción” de Violencia Laboral. A partir de una definición de Violencia laboral^[vii], se consultó a los trabajadores si consideraban haberla sufrido y con qué frecuencia.

El análisis de las respuestas extremas negativas (“casi a diario” o “semanal”) y positivas (no haber sufrido violencia laboral), muestra que entre los trabajadores de Call Centers el porcentaje de ambos tipos de respuesta es el mayor (18% sufren situaciones de violencia laboral casi a diario, y 60% refieren no haber sufrido ninguna situación de violencia laboral).

Contrariamente, la población de Geriátricos muestra el menor nivel de situaciones de violencia extrema (3,9%) y el menor porcentaje de personas que refiere no haber sufrido nunca situaciones de violencia (50.9%). Aunque la violencia no alcanza niveles de intensidad tan altos en esta población, pareciera sin embargo, que - aún con baja

intensidad - alcanza a una mayor proporción de los trabajadores. En el caso de trabajadores de Clínicas y Supermercados, la auto-percepción de violencia laboral extrema es bastante menor (5,1% y 7% respectivamente).

| Distribución de las poblaciones estudiadas por Situaciones de Violencia Percibidas (casos extremos) | | | | |
|---|----------|---------------|--------------|-------------|
| | Clínicas | Supermercados | Call Centers | Geriátricos |
| Casi a diario / Semanal | 5,1 % | 7 % | 18 % | 3,9 % |
| No | 55,3 % | 57 % | 60 % | 50,9 |

El tipo de violencia laboral sufrida muestra algunas semejanzas entre las poblaciones estudiadas. En todos los casos, la *violencia psicológica* es la más frecuente (entre 6 y 7 de cada 10 de quienes dicen haber sufrido situaciones de VL), seguida por la combinatoria *violencia psicológica + discriminación*.

La *discriminación* es un fenómeno significativo. Los valores más altos ocurren en Geriátricos y Call Centers, aunque entre los trabajadores de Clínicas tiene una presencia significativa combinada con la violencia psicológica.

La *violencia física*, posee proporcionalmente porcentajes más altos entre los trabajadores de Supermercados y de Clínicas.

La proporción de quienes dicen haber sufrido *violencia sexual* es pareja entre los trabajadores de Supermercados y de Call Centers, y un poco más baja entre los trabajadores de Clínicas.

| | Tipo de Violencia sufrida | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|-------------|
| | Clínicas | Supermercados | Call Centers | Geriátricos |
| Discriminación | 6 % | 7,1% | 11 % | 12,2 % |
| Psicológica | 58 % | 68,6% | 61 % | 73 % |
| Psicológica y Discriminación | 26 % | 11,3 % | 22 % | 10,3 % |
| Física y Otras | 7 % | 8,4 % | 2 % | 2 % |
| Sexual y Otras | 2 % | 4,6 % | 4 % | 2 % |

La violencia laboral varía sustantivamente entre una y otra población en función del *actor que la ejerce*, lo que podría tener relación con cada organización de trabajo específica. Así, el “empleado de nivel superior” es el actor central en Call Centers y en Geriátricos, seguido muy por debajo, de varios actores de la organización de trabajo y por los clientes. Entre los trabajadores de Supermercados, los actores que ejercen la VL son en igual medida “clientes” y “superiores”, seguidos de múltiples actores. Mientras que entre los trabajadores de Clínicas, la proporción de Superiores y Múltiples actores es semejante.

Cabe señalar que en esta última población la proporción de “compañeros/as” como actor que ejerce la violencia es superior a las otras dos poblaciones, seguida de Supermercados. Esta situación ya viene siendo estudiada por nosotros (Wlosko & Ros, 2009, 2010).

| | Actor que ejerció la violencia | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------|--------------|-------------|
| | Clínicas | Supermercados | Call Centers | Geriátricos |
| Superior o Supervisor | 30,9 % | 29 % | 58,9 % | 50.0% |
| Compañeros/as | 13,2 % | 11 % | 1,9 % | 6.2% |
| Usuario/público/cliente | 11,2 % | 31 % | 15,8 % | 6.2% |
| Múltiples | 37,4 % | 27 % | 20,6 % | 31.3% |
| Otros | 5,6 % | 2 % | 2,9 % | 6.3% |

En relación a los *factores desencadenantes de la VL*, los trabajadores ubican en primer término a los *reclamos por derechos laborales* y a la *participación gremial*. Ambos son más frecuentes en trabajadores de Clínicas y Call Centers. El factor desencadenante de VL que aparece en segundo lugar se vincula con las *demoras en la atención*, presente con mayor frecuencia entre los trabajadores de Supermercados. En esta población, tiene más peso la discriminación y el incumplimiento de derechos (un 17,5 % de afirma que la VL se desencadena a raíz de situaciones de enfermedad, accidentes o embarazo), y menor peso como factores desencadenantes los reclamos por derechos o la participación gremial. En Geriátricos, aparece como segundo factor la discriminación por edad, sexo, religión o etnia.

| | Factores reconocidos por los trabajadores como disparadores de la VL (Dado que las opciones fueron múltiples, los porcentajes no refieren a personas sino a respuestas) | | | |
|--|--|---------------|--------------|-------------|
| | Clínicas | Supermercados | Call Centers | Geriátricos |
| Edad / Sexo / Religión / Etnia | 16,4 % | 18,1 % | 14,2 % | 27.2% |
| Enfermedad / Embarazo / Accidente | 9,8 % | 17,5 % | 7,7 % | 12.8% |
| Reclamos por derechos laborales / Participación gremial | 50 % | 33,1 % | 55,2 % | 38.6% |
| Demoras en la atención | 23,8 % | 31,3 % | 22,9 % | 21.4% |

En las cuatro poblaciones estudiadas la violencia parece estar dirigida a grupos de trabajadores específicos (situación que caracteriza a la mitad de quienes se auto-percibieron como víctimas de situaciones de violencia laboral (con excepción de los trabajadores de Geriátricos). Aún así, esta proporción es mayor en call centers. Por otra parte, en el caso de los trabajadores de Clínicas, Supermercados y Geriátricos, la violencia ejercida de manera individualizada hacia la persona encuestada, es casi el doble que en Call Centers. En esta última población, como en la de Geriátricos, la violencia ejercida hacia “todo el grupo de trabajo”, - como estrategia institucionalizada - es mayor que en las otras poblaciones. Esto podría atribuirse a que las condiciones de trabajo mismas sean percibidas como violentas por los trabajadores.

| | A quién/es estuvo dirigida | | | |
|--------------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------|
| | Clínicas | Supermercados | Call Centers | Geriátricos |
| Hacia Usted | 38 % | 37 % | 19 % | 37,5 % |
| Hacia Usted y sus compañeros | 49 % | 48 % | 57 % | 39,6 % |
| Hacia todo el grupo de trabajo | 12 % | 15 % | 24 % | 23 % |

Principales conclusiones

La violencia psicológica es la más frecuente, seguida por la combinatoria de violencia psicológica + discriminación. La violencia se dirige a grupos de trabajadores específicos, y no tanto a trabajadores individuales. Cuando los trabajadores han sido testigos de situaciones de VL, aumenta la prevalencia del fenómeno.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran una prevalencia de acoso laboral igual o mayor a la encontrada por otros estudios que aplicaron el NAQ.

El auto-etiquetamiento de los trabajadores como víctimas de violencia laboral permite a su vez, confirmar la presencia de una alta prevalencia, si se la compara con los indicadores de la Quinta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

En relación al tipo de violencia laboral sufrida, la *violencia psicológica*, seguida por la combinatoria *violencia psicológica + discriminación*, son las más frecuentes. No obstante, la prevalencia de violencia física presenta frecuencias significativamente mayores a los valores máximos europeos.

Los resultados confirman asimismo, que la interacción con clientes/pacientes constituye un disparador significativo de la violencia/acoso laboral. Sin embargo, hay dos factores que poseen la mayor frecuencia en el desencadenamiento de la VL/Acoso: los *reclamos por derechos laborales* y la *participación gremial*.

NOTAS

[i] El presente artículo forma parte de los resultados de la investigación desarrollada en la UNLa, bajo el título "Violencia laboral: un estudio de prevalencia en distintas poblaciones laborales", dirigido por la Lic. Miriam Wlosko y co-dirigido por la Lic. Cecilia Ros.

[ii] El N.A.Q.-RE o *Negative Acts Questionnaire Revised* creado y validado por Einarsen, S., Hoel, H.; Notelaers, G. (2009) y el Bergen Bullying Research Group, ha sido validado y utilizado en España (Saez, García y Llor, 2003; Moreno Jiménez, et al, 2007; Meseguer de Pedro, et al. 2007; González Trijueque, D. & Graña Gómez, J. 2009), Portugal (Verdasca, A.T. 2008), Inglaterra (Hoel, H., Cooper, C.L., y Faragher, B., 2001), Italia (Giorgi, G. & Majer, V., 2008), y Japón (Takaki, et al, 2010) entre otras. El NAQ es uno de los escasos instrumentos que ha examinado y publicado los estudios de validez en revistas evaluadas por pares. La escala posee validez de constructo y una fiabilidad satisfactoria. La aplicación de la prueba de significación Alpha de Cronbach a las poblaciones estudiadas da cuenta de la consistencia de la escala (Supermercados 0.956, Salud-Sanatorios 0.937 y Call Centers 0.972).

[iii] La definición operacional de Acoso Psicológico del NAQ entiende al fenómeno como: "hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) esta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un prolongado periodo de tiempo (por lo menos seis meses). El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática. Un conflicto no puede ser entendido como una situación de

acoso si se trata de un único incidente aislado o si ambas partes en conflicto tienen una "fuerza similar" (Einarsen et al.2003:15)

[iv] Tal es el caso de ILO, WHO, EU-OSHA.

[v] Especial atención merece la Oficina de Asesoramiento en Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación (creada en 2007 - <http://www.trabajo.gov.ar/oavl/>). Asimismo, existen leyes sancionadas en diversas provincias del país, desde el año 2002 en adelante. Entre ellas: Ley 11948 contra el Acoso Sexual Prov. de Santa Fe; Ley 7232 contra la Violencia Laboral de Tucumán; Ley 1225 de Prevención y Sanción de la Violencia Laboral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ley 5349 de Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Laboral de Jujuy; Ley 13168 Contra la Violencia Laboral de la Provincia de Buenos Aires; Ley 4148 contra la Violencia Laboral de Misiones; Ley 9671 contra la Violencia Laboral de la Entre Ríos.

[vi] Para el análisis del "Cuestionario de Situaciones Conflictivas en el trabajo" (NAQ), tuvo en cuenta a aquellos entrevistados que respondieron al menos 18 de los 22 ítems. Todos los cálculos vinculados a medidas resumen del instrumento se hicieron con este criterio. Las diferencias que se observan en los totales se deben a que los cálculos se realizaron en base a aquellos que contestaron las preguntas (se excluyeron los "vacíos" y los que no respondieron).

[vii] La definición presentada en el instrumento es: "Se entiende por violencia laboral (VL) toda acción, omisión o comportamiento, dirigido a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o como acción ya ocurrida. La violencia laboral incluye: la violencia física, el acoso psicológico, el acoso sexual y la discriminación, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, de empleados del mismo rango o de rango inferior o de clientes/usuarios."

BIBLIOGRAFIA

- Chappell, D. & Di Martino, V. (2006) *Violence at work*, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Di Martino, V. (2002.) *Workplace violence in the health sector. Country case studies. Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study. Synthesis report.* En: *Workplace Violence in the Health Sector*, ILO, WHO, ICN & PSI, Ginebra.
- Di Martino, Hoel & Cooper (2003) *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*, Luxembourg.
- Dejours, C. (2006) *La banalización de la injusticia social*. Topía, Buenos Aires.
- Dejours, C. (2007) *Conjurer la violence*. Travail, Violence et Sante. Ed. Payot, Paris.
- Durand, J.P. (2004) *La chaîne invisible. Travailler aujourd' hui: flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Editions du Seuil, 2004.
- Einarsen, S., Hoel, H., Notelaers, G. (2009) *Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised Work & Stress, Volume 23, Number 1, January 2009*, pp. 24-44(21).
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C.L. (2003) *The concept of bullying at work: The European tradition*. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997) *Harassment at work and the vicimization of men. Victims and Violence*, 12, 3; 247-263.
- Einarsen, S. y Hauge, L.J. (2006) *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 251-273 Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996) *Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.

ILO, WHO, ICN, & PSI. (2002) Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Le Goff, J.P. (2000) *Les illusions du management: pour le retour du bon sens*. Paris: La Découverte.

Sennett, R. (1998) *La corrosión del carácter*. Ed. Anagrama, Barcelona.

Wlosko, M. (2008) *Violencia Laboral y Organización del Trabajo: Reflexiones en torno al caso del Personal de Enfermería*. Ponencia V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo UBA. 25, 26 y 27 de septiembre de 2008. Publicado en *Memorias del Congreso ISSN 1852-0251*.

Wlosko, M. (2009) *La construcción de la violencia y el acoso Laboral: artefactos conceptuales y dispositivos ideológicos*. En: Wittke, T & Melogno, P. (comps) *Producción de subjetividad en la organización del trabajo*. Psicolibros, Montevideo.

Wlosko, M. y Ros, C. (2008) *Violencia Laboral y Organización del Trabajo en Personal de Enfermería*. En: *Crítica de la cultura organizacional*. Psicolibros- UNER, mayo 2008, Montevideo.

Wlosko, M. y Ros, C. (2009) *Violencia Laboral: construcciones teóricas y niveles de análisis. Reflexiones en torno al caso del personal de enfermería del sector público* Ponencia realizada en el XXVII Congreso ALAS, 2009. 31 de agosto al 4 de septiembre. Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Buenos Aires.

Wlosko, M. y Ros, C. (2012) "Violencia Laboral en el sector salud: Abordajes conceptuales y resultados de investigación en personal de enfermería en la Argentina". En: *Personas Cuidando Personas: Ser Humano y Trabajo en salud*. Representación OPS/OMS Chile/Facultad De Psicología Universidad Diego Portales, Chile, 2013. ISBN: 978-92-75-31695-5 (Págs. 211-230).

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003) *Empirical findings on bullying in the workplace*. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 103_126) London: Taylor & Francis.