

Grupo temático N° 12: Salud, condiciones y medio ambiente de trabajo

ANÁLISIS DE ALGUNOS FACTORES DEL CAMPO ORGANIZACIONAL EN LA EMERGENCIA DEL MALTRATO LABORAL. EL COMPROMISO LABORAL: TENDENCIAS Y DIFERENCIAS POR GRUPOS DE TRABAJADORES.

Dra. Liliana Ferrari

ferrarililiana@hotmail.com

Dra. Graciela Filippi

glfc13@gmail.com

Lic. María Florencia Trotta

mftrotta@yahoo.com

Instituto de investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

INTRODUCCIÓN

Hay una tradición dentro de la investigación de la psicología aplicada a la salud en el trabajo, fundada en los desarrollos referidos al Burnout que abarca los trabajos de Freudenberg (1974), Maslach (1976), Gil-Monte y Peiró (1999) Salanova y Schaufeli (2001) describiendo al compromiso laboral como constructo moderador de los núcleos en que el Burnout afecta. El modelo teórico de esta concepción implica en términos definidos por Maslach y Leiter (1997) que compromiso y quemadura por el trabajo constituyen dos polos contrapuestos de un mismo continuo, que va, como nos dicen Quiroga et al (2010), de una experiencia positiva con el trabajo a una negativa, equivalente a una condición malestar. 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 Deitingger, et al (2008) encontramos la aproximación de Davenport et al. (1999) quienes señalan los aspectos psicológicos aún más de cerca, poniendo de relieve cómo la intimidación es primariamente una forma de ataque que inviste 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.

La investigación sobre acoso ha estado ligada, al igual que la del burnout, al compromiso, como hemos explicado más arriba, con el tipo de estrategias más o menos constantes encontradas en el proceso de hostigamiento. Las mismas pueden resumirse como la descalificación, la intrusividad y la degradación de la trama de relaciones interpersonales y organizacionales. En paralelo a estos tres núcleos del acoso, numerosas investigaciones, incluyendo la nuestra, se han centrado en desentrañar la función que cumple en los procesos de hostigamiento; un factor que denominamos apego/devoción al trabajo. Este factor se caracteriza 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, la idea de devoción al trabajo implica 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.

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.

Descriptivos sociodemográficos:

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.

RESULTADOS

Autodefinición como Víctima de Acoso

En una primera aproximación encontramos que en las personas que se reconocen como objeto de hostigamiento laboral, la función del apego y la importancia valorativa del trabajo ha descendido, mientras los factores que caracterizan el hostigamiento y que hemos definido como descalificación, intrusividad y relacionalidad hostil han aumentado comparativamente con aquellos que no identifican haber padecido una situación de acoso. Por otra parte, el factor más comprometido por el hostigamiento es la descalificación.

Cuadro 1 Autodefinition

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
APEGO/DEVOCIÓN AL TRABAJO	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

El apego

Hemos definido en la introducción lo que comprendemos conceptualmente por apego. Los ítems del cuestionario que resultaron más relevantes, desde el punto de vista de los participantes se exponen a continuación. El aspecto a destacar a partir de la puntuación es que el trabajo adquiere una posición de prioridad sobre las preferencias individuales y sobre otro tipo de necesidades y/o exigencias. En este sentido los puntajes altos en apego involucran una concepción del trabajo en términos de deber, moralmente obligatoria.

Cuadro 2 Apego

APEGO/DEVOCIÓN AL TRABAJO	
Correlación elemento-total corregida	Pregunta
0,202	Creo que es justo anteponer el trabajo a mis propias exigencias
0,173	Estoy convencido que el trabajo tiene prioridad sobre todo
0,118	Pienso que el trabajo es una parte esencial de mi vida

Sin bien, entonces, el apego disminuye en la medida que los comportamientos de acoso producen sus efectos, poco sabemos de que ocurría en etapas previas o iniciales a la situación de hostigamiento con dicha condición de apego. Es decir, el valor y la propiedades que el trabajo tenía antes del desencadenamiento de la persecución. Como hemos expuesto en otros trabajos, el hostigamiento es un proceso, que se lleva a cabo al menos en cuatro etapas distinguibles entre sí, a las que denominamos espiral de mobbing (Baron Duque, 2003).

SOCIO-DEMOGRAFÍA DEL APEGO

Veamos como funciona el apego y la devoción al trabajo de acuerdo a las características socio-demográficas. En primer lugar la edad, los años de antigüedad en una organización y la del total de años trabajados en la vida de un sujeto a medida que se incrementan también intensifican la presencia del apego, al menos hasta lo que se conoce como el promedio de vida laboral en las sociedades occidentales. En cuanto a la edad, encontramos que el grupo con mayor centramiento en el trabajo es el de más de 35 años.

Cuadro 3 Edad

		N	Media	Desviación típica
APEGO/DEVOCIÓN AL TRABAJO	HASTA 25 AÑOS	226	21,84	8,171
	DE 26 A 35 AÑOS	236	24,77	8,776
	MAS DE 35 AÑOS	193	28,10	8,536
	Total	655	24,74	8,847

En lo que respecta al total de años trabajados en la vida del sujeto, como se muestra en el cuadro 4, se evidencia que el grupo que tiene 20 años o más de experiencia laboral se destaca del resto en el factor apego/devoción al trabajo. Una manera de comprender la intensificación en la atribución de este grupo, es relacionarla al proceso de interiorización de la experiencia laboral. Por otra parte, y en un sentido indirecto se trata de personas que han llegado por lo menos a la mitad de su vida laboral y para quienes el cambio de trabajo y también las cargas

familiares pesan como factores que dan mayor intensidad y prioridad al trabajo como fuente de supervivencia, como valor instrumental y de sentido.

Cuadro 4 Total de años Trabajados

	N	Media	Desviación típica
APEGO/DEVOCIÓN HASTA 2 AÑOS	83	22,04	8,463
AL TRABAJO ENTRE 3 Y 5 AÑOS	139	22,57	7,815
ENTRE 6 Y 19 AÑOS	201	24,02	9,525
20 AÑOS O MAS	83	28,14	8,263
Total	506	23,97	8,908

Por último presentaremos las diferencias encontradas en términos de apego para quienes pertenecen a organizaciones públicas o privadas. 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 sistema 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.

Cuadro 5 Tipo de organización

		N	Media	Desviación típica
APEGO/DEVOCIÓN AL TRABAJO	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

DISCUSIÓN

Hemos centrado el análisis del apego/devoción al trabajo, advirtiendo que el mismo desciende en las personas que se identifican como habiendo padecido acoso laboral. También hemos expuesto como el apego parece ser un efecto de la internalización de los procesos de trabajo, del aumento de la edad, la experiencia y la antigüedad laboral. Como lo marca la literatura del acoso, las personas blanco del mismo también se ubican con mayor frecuencia en las edades y antigüedades donde el apego crece. El vínculo, sin embargo, entre el apego y el acoso, no es unívoco ni lineal y restan nuevos análisis sobre la relación, probablemente porque una condición de apego intenso al deber ser del trabajo suele ser el punto de partida inicial al desencadenamiento de un hostigamiento, ya que un fuerte sentimiento del deber hace que la persona reaccione con perplejidad a los procesos fundamentalmente de descalificación y de abuso o injerencia extemporánea. Aun cuando no estamos en condiciones de afirmar taxativamente que el apego es una condición que se vincula a la elección de la víctima a acosar, si podemos advertir que una creencia fuerte en el trabajo como deber, probablemente, dilata el tiempo de concienciación y discriminación entre múltiples exigencias laborales y procesos de abuso. Esta dilación de los sujetos blanco de acoso, los hace durante un tiempo sentirse responsables de producir la respuesta adecuada para la organización, atribuyendo al interlocutor una demanda lógica cuya exigencia no se logra satisfacer.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiello, A; Deitinge, 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.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J.M. (1999) Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. Vol. 15, N° 2, 261:268
- Freudenberger, H. J. (1974) Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 30, 159-165
- Maslach, C. (1976) Burned-out. *Human behavior*; 5(9) : 16-22
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997) *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, Ed. Jossey-Bass.
- Quiroga, V.; Mandolesi, M.; Cattaneo, M.R. (2010) Nuevos desarrollos en el ámbito de la psicología social de las organizaciones. La polaridad síndrome de burnout/engagement, y sus repercusiones en el campo de la psicología. Escalada, R; Zubkow, V.; Gastaldi, M.G.; Marini, M. En "Investigaciones interdisciplinarias en Salud Mental". Pp 677-684 Santa Fe, Rosario: Laborde Editor
- Salanova, M.; Grau, R.; Llorens, S. & Schaufeli, W.B. (2001) Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: El rol moderador de la autoeficacia profesional. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90