

**Grupo 17: Cuestiones metodológicas en el abordaje cualitativo de los fenómenos laborales.**

## **LA EXPERIENCIA DEL MALTRATO LABORAL: UNA APROXIMACIÓN DISCURSIVO GRUPAL.**

**Dra. Graciela Filippi**  
glfc13@hotmail.com

**Dra. Liliana Ferrari**  
ferrarililiana@hotmail.com

**Lic. Patricia Novo**  
patricianovo@yahoo.com.ar

**Lic. María Florencia Trotta**  
mftrotta@yahoo.com

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

### **INTRODUCCIÓN**

En el año 2008 iniciamos formalmente un trabajo de investigación en torno a la problemática del maltrato laboral, que en el campo de la psicología fue identificado como acoso o mobbing. El problema en sí mismo está inserto en un campo mucho más amplio que corresponde al de la violencia laboral, y como hemos aprendido a partir de nuestra investigación se encuentra también ligado a los procesos de inserción o búsqueda de trabajo y también, en un sentido amplio, en el sistema que denominamos asistencia al desempleo.

Nuestro proyecto combinó un enfoque cuantitativo y cualitativo para el abordaje y análisis de los procesos de hostigamiento. El enfoque cualitativo contemplaba el indagar como la sociedad y sus grupos construyen sus significados de la violencia dentro del ámbito del trabajo y que papel en particular le asignan a la persecución sistemática de algunos trabajadores. También incluía el contacto con historias laborales, en términos de relato, con el propósito de comprender el papel de los eventos de violencia en la biografía laboral y la percepción del rol de las organizaciones y los otros trabajadores dentro de dichos eventos. Por último, un grupo de entrevistas se destinaba a la opinión de expertos de distintas disciplinas

en torno al alcance de la violencia laboral y sus implicancias. En tercer lugar, nos habíamos propuesto una investigación - acción que desarrollará algunas formas de intervenir y transformar las situaciones de acoso dentro de los ámbitos de trabajo, y resultaba más complejo pensar esas mismas acciones dentro de las prácticas de asistencia al desempleo. De este tercer aspecto, surgieron las intervenciones dentro del Programa de Asistencia a las Víctimas de mobbing, que desarrollamos complementariamente al avance de la investigación. Por último, y como actividad de transferencia desplegamos una práctica llamada Factores Psicosociales asociados a la Psicodinámica del Trabajo. Con el objeto de dar transferencia al rol del psicólogo dentro del área del problema de la salud psicosocial del trabajador, y favorecer el aprendizaje de las herramientas para la intervención.

## **LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS EN LA INVESTIGACIÓN**

Formalmente nuestro proyecto contempló el procedimiento cualitativo tal como a continuación detallamos:

Se trabajaron dos técnicas de recolección de datos: grupo focal, entrevista en profundidad y de experto. De estas tres fuentes surgió material que se analizó en términos discursivos. Se trabajaron los aspectos de: uso informacional, estructural, social-hermenéutico. Se formularon las categorías correspondientes a los usos y las específicas de modos y formas de violencia laboral.

### ***Una reflexión sobre Grupos Focales:***

El proceso de análisis implicó primero la transcripción conservando todos los aspectos coloquiales de la grabación original y la concepción de continuo discursivo.

En el trabajo con grupos focales se nos planteó como cuestión que la preparación para conducir y moderar un grupo focal, y en particular, para favorecer la producción de información sensible requería un conjunto de destrezas más específicas que la de habitualmente definidas para un moderador de los mismos. En efecto, por la naturaleza del tema, el posicionamiento de los participantes podía o no dar lugar a relatos y experiencias acaecidos como víctimas, o bien como testigos, y en una situación mucho más infrecuente como agente de alguna clase de hostigamiento; pero si estas experiencias no aparecían la situación transcurriría con enunciados de bajo nivel de compromiso con el problema. En otra

línea referida así mismo a la conducción de grupos focales, la noción de discurso social (Ibañez, 1979) cambio la orientación del psicólogo acostumbrado a escuchar enunciados individualizados y no procesos de interlocución y posicionamientos grupales. La comprensión de que el funcionamiento de grupo hace que los enunciados estén en respuesta a otros enunciados que representan posiciones de grupos sociales, conlleva a un trabajo de ahondamiento en torno a la matriz socio-productiva que es la que debe desplegarse con la facilitación del coordinador.

### ***Una reflexión sobre el análisis textual:***

El análisis de datos supone el trabajo sobre los enunciados entendidos como formación discursiva, con bloques sintagmáticos que se complementan, se contraponen, se adversan o continúan bajo los principios conversacionales de la comunicación cooperativa. Entendemos que este fue el proceso más dificultoso de aprender y el más espinoso para trabajar como grupo investigador. Debido a que, al salir del análisis de contenido, los fundamentos de la interpretación se vuelven complejos para los formados en disciplinas psi -como es el caso de nuestro grupo de investigación- teníamos una tendencia a intentar fragmentar el proceso de análisis por la identificación del interlocutor y no por los criterios sintagmático-discursivos de base socio-lingüística de los que habíamos partido originalmente.

La perspectiva de análisis de discurso elegida (Iñiguez, 1995) involucraba tres dimensiones de examen: informacional, estructural, social-hermenéutica del discurso. Del trabajo con estos tres niveles también nos resultaba complejo acordar las diferencias entre la dimensión estructural y el uso social de los enunciados. La pérdida de diferencias entre ambas dimensiones, resultaba más un efecto del poco entrenamiento que teníamos para comprender los dispositivos de enunciación y recepción, que son la base de los supuestos de entendimiento en la comunicación cotidiana. A medida que avanzamos en el desarrollo de los grupos focales planificados, fuimos adquiriendo la habilidad necesaria para comprender el papel estructurante que tiene en nuestra percepción del trabajar la pertenencia y la adscripción ideológica al ámbito público o privado, a la condición profesional u operativa, a la generización de las profesiones, a las relaciones laborales asimétricas. En el seno de estos procesos estructurantes es donde tiene lugar el uso social de los enunciados, y es también el marco para comprender la estrategia o el juego de un actor determinado dentro de un contexto como es el socio-laboral.

### ***Una reflexión sobre las entrevistas en profundidad:***

Cabe distinguir en principio que las entrevistas durante el primer tiempo de la investigación tenían como objetivo comprender cómo alguien se convierte en víctima de una situación de acoso, qué clase de estrategias ha usado para defenderse de la persecución, qué mecanismos de afrontamiento ha desarrollado y qué supuestos, creencias, valores le han acompañado en este tránsito y en otros de su vida laboral. Dado el sufrimiento que hay en juego en esta clase de situaciones nos vimos impulsados a desarrollar un Programa de Asistencia de las Víctimas de violencia laboral, que fueron derivadas desde la investigación misma cuanto desde los espacios públicos donde se reciben presentaciones relativas al tema –tales como la OAVL del Ministerio de Trabajo-.

Una cuestión que aprendimos sobre el proceso de entrevistas en profundidad fue a reconocer algunas tipicidades (Potter, Hepburn; 2005) que distan de estar en todos y en cada uno de los casos, pero que sin embargo caracterizan un estilo y sus improntas subjetivas:

- El incidente crítico: la existencia entre un antes y un después, entre la situación de acoso y el estado previo. En la situación previa los vínculos laborales son productivos, normales, muchas veces altamente valorizados por los trabajadores, en este tiempo, sin embargo, se instala un tipo de condición que denominaremos el incidente crítico. Este incidente que muchas veces pasa inadvertido para el trabajador es un tipo de acontecimiento en el cual su proceder, su hacer, su decir, se convierten de hecho en una amenaza o trasgresión para las reglas y supuestos de quien se convertirá en su agresor -grupo o persona-. El evento como tal cambia todos los signos de la relación anterior y sin embargo, la razón de la persecución permanece escondida por mucho tiempo y es reconstruida luego de que la persecución se ha desarrollado ampliamente.
- El anhelo de justicia: los trabajadores que se han identificado como víctimas de acoso laboral plantean con frecuencia el problema de la dificultad, que las organizaciones tienen, para proceder ante las situaciones con equidad. El problema no atañe solamente al nivel donde el acoso se produce, sino a los niveles superiores que resultan inefectivos para prevenir el acoso, interrumpirlo o sancionar a los agresores. Una situación de hostigamiento mueve siempre poderosos impulsos hostiles, y estos en la medida que la víctima no logra detenerlos o hacerlos impedir, se multiplican como sentimientos de impotencia e ineffectividad. Esta clase de situaciones hacen más

fácil que el resultado del acoso sea un progresivo aislamiento buscado desde el exterior, pero logrado a partir de que el sujeto pierde expectativa de ser escuchado, creído y entendido. Como en otras situaciones acontecidas en el trabajo con víctimas, la posibilidad de que se reconozca un proceso de maltrato y mucho más uno de hostigamiento, es un anhelo constante del lado de quien ha padecido esta situación, como si parte de su integridad se jugara en ello. Al trabajar en el proceso de fortalecimiento de recursos laborales, dentro del Programa de Asistencia a la víctima, lo que hemos denominado el mantenimiento de la empleabilidad es en parte un factor que depende del reconocimiento de lo inmerecido del trato del que ha sido objeto. En efecto, si se tratara de una condición merecida sellaría inmediatamente la atribución de culpabilidad que incrementaría la autopercepción de fracaso con que muchas víctimas identifican su estado.

- La transformación en lo contrario: este es uno de los mecanismos que hemos observado con cierta frecuencia en las situaciones de acoso. Las personas víctimas durante una situación laboral actúan muchas veces como perseguidores o cómplices en una nueva situación. Esta posición, para la persona, es preferible a la posibilidad de volver a ocupar el lugar de objeto de maltrato. Muchas veces se la entiende como una forma de superar la ingenuidad de su condición anterior, pero sobre todo se trata de negarse a repetir la indefensión de ese momento. Dentro de los alcances de nuestra indagación no toman la posición de perseguidor a la manera de protagonistas, sino más bien comparten este rol con algunos otros.

## **INTERVENCIONES QUE ACOMPAÑAN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES**

Como hemos expuesto en el resumen, la investigación dio lugar a un a la ampliación del Programa de Atención de la víctima de acoso y también al diseño de una práctica profesional donde transmitir algunos elementos sobre el aprendizaje de rol. En cuanto a la práctica profesional, combinó el uso de técnicas cualitativas y cuantitativas, dado que la misma es parte de la estrategia que se adopta con frecuencia en casos reales.

*Acerca de las actividades de transferencia:*

- Trabajando con grupos focales: hasta el momento la práctica ha permitido que los alumnos elijan una o dos temáticas en relación a las cuales trabajar con grupos focales. Más allá de que la temática se orienta a la salud en el trabajo, las preferencias de quienes cursan se repiten en torno a las siguientes cuestiones: trabajo y conflicto, relaciones con jefes, competencias de los jefes para gestionar en salud, violencia laboral en jóvenes, violencia laboral en los ámbitos públicos y privado. De los dos últimos núcleos temáticos surgió en la dinámica misma de la actividad un proceso de intercambio de experiencia (Edwards, Potter; 1992) que sorprendió a nuestros alumnos, pero también a los participantes mismos; ya que permitió el compartir experiencias, compararlas y también reflexionar sobre las formas en que las personas resuelven o enfrentan estas experiencias. Este trabajo sobre grupos que intercambian experiencia, intenta trasladarse luego al modelo de Atención de víctimas, porque plantea una ventaja sobre una estrategia puramente individual de atención. Dicha ventaja está relacionada con el alivio que produce poder estar con gente que ha pasado o se encuentra en situaciones equivalentes. La ventaja del grupo, radica también en que el proceso de trabajo es horizontalizado o simétrico (Ferrari, Filippi, Cebey; 2009), lo que permite que los trabajadores tomen iniciativa, discutan la viabilidad de un tipo de salida, se conforten mutuamente; en suma, un repertorio de comportamientos que los lleva mucho más rápidamente hacia una agencialidad.
- Entrenándose para conocer su propio estado de salud y el de sus compañeros: otra actividad que la práctica ha llevado a cabo es la preparación y presentación de temáticas de salud con distintos grupos de trabajadores. La mayoría de ellos del ámbito público y en algunos casos de actividad sindical. El diseño de estas actividades que es propuesto por los alumnos de la práctica debe contemplar el equilibrio necesario entre transmitir conocimiento y poder escuchar qué aspectos del entramado psicosocial se ponen en juego en el trabajo cotidiano de los destinatarios. Las preguntas más frecuentes que aparecen en el auditorio siempre son relativas a qué es violencia, qué es acoso y qué no lo es. En este sentido hemos encontrado la dificultad y la resistencia que existe a encuadrar lo que se vive en determinados tipos de experiencias laborales en una definición formalizada. En efecto, el terreno del conflicto, los procesos de discriminación, las condiciones de desorganización del trabajo, son vecinos y facilitadores de la significación de violencia para quien trabaja.

Asimismo, es un verdadero ejercicio para los cursantes, que se han acostumbrado a dar definiciones y no a revisar la validez ético - existencial de las categorías. Las experiencias más ricas, pero también, las más difíciles de sobrellevar en los procesos de capacitación, son aquellas relativas a los auditorios donde se combinan trabajadores con responsabilidad jerárquica, trabajadores con responsabilidad operativa y representantes sindicales; porque se reproduce allí un espacio con representaciones sociales e intereses contrapuestos y por cierto, muy similar al ámbito donde el trabajo como realidad se despliega. De este tipo de auditorios se aprende mucho, pero resulta frustrante en cuanto aquello que se pretendía transmitir, porque es rápidamente tomado como argumento por alguna de las partes en juego. Además, las situaciones descriptas funcionan con el riesgo de lo que Vasilachis de Gialdino (2007) denomina la triple hermenéutica, es decir bajo el riesgo de que la pre-interpretación de los actores se convierta en la herramienta defensiva que les impide modificar la situación.

## CONCLUSIONES

Hemos pasado revista a una serie de cuestiones generadas en el uso de técnicas y procedimientos cualitativos durante nuestra investigación. Entendemos que las mismas no agotan los distintos dilemas ético-políticos que hemos atravesado durante nuestra indagación. La existencia de tan pocos mecanismos para prevenir y monitorear los procesos de trabajo en términos de riesgo psicosocial, nos parece una situación inquietante, ya que es en esta dimensión en la que se juegan verdaderamente las condiciones de deterioro y afectación de los trabajadores y fundamentalmente de sus relaciones y expectativas. Hemos tratado de recorrer algunas prácticas por las cuales se retoma cierta agencialidad de los que trabajan en sus propias condiciones de salud. Entendemos que esta es una vía para la cual la preparación del investigador es particularmente importante; debido a que en su rol facilitará u obstruirá la posición simétrica, la expresividad, la puesta en juego de su conflictiva o las variaciones disimuladas de estos aspectos.

## BIBLIOGRAFÍA

Edwards, D. and Potter, J. (1992) *Discursive Psychology*. London: Sage

Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. (2009) *Aproximación discursiva a los factores psicosociales de la violencia laboral. Artículo presentado en el IV Congreso Argentino de Salud Mental. "EL PADECIMIENTO MENTAL. ENTRE LA SALUD Y LA ENFERMEDAD"*. Asociación Argentina de Salud Mental. 11-13 de Junio, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Publicado en Trimboli, A.; Fantin, J. C.; Raggi, S.; Fridman, P.; Grande, E.; Bertran, G. (Comps.) (2009) *El padecimiento mental. Entre la salud y la enfermedad. Serie Colecciones – Asociación Argentina de Salud Mental. Buenos Aires.*

Ibañez, J. (1979) *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnicas y crítica*. Madrid: Editorial siglo XXI.

Íñiguez, L. (1995) (Ed.) *Métodos cualitativos en Psicología Social*. (número monográfico). *Revista de Psicología Social y Aplicada*. Vol. 5, nº1/2.

Potter, J. y Hepburn, A. (2005) *Qualitative interviews in psychology: problems and possibilities*. *Qualitative Research in Psychology* 2005; 2: 281\_/307

Vasilachis de Gialdino, I (2007) *Estrategia de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Editorial Gedisa.