

I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2009.

Factores psicosociales de la violencia laboral. Una aproximación discursiva.

Ferrari, Liliana Edith, Trotta, María Florencia, Cebey, María
Carolina y Napoli, María Laura.

Cita:

Ferrari, Liliana Edith, Trotta, María Florencia, Cebey, María Carolina y
Napoli, María Laura (2009). *Factores psicosociales de la violencia
laboral. Una aproximación discursiva. I Congreso Internacional de
Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de
Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del
MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires,
Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-020/301>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eYG7/z0D>

*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>.*

FACTORES PSICOSOCIALES DE LA VIOLENCIA LABORAL. UNA APROXIMACIÓN DISCURSIVA

Ferrari, Liliana Edith; Trotta, María Florencia; Cebey, María Carolina; Napoli, María Laura
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

RESUMEN

El presente trabajo se inscribe en el marco del proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral", con sede en el Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Argentina. El objetivo general es explorar la dimensión subjetiva e intersubjetiva de los riesgos psicosociales ligados a las nuevas prácticas de trabajo y asistencia. Se utilizaron técnicas cualitativas (focus-group, entrevista en profundidad y de experto) y cuantitativas (cuestionario VAL-MOB). En esta comunicación se hace foco en la dimensión cualitativa, desde el análisis discursivo estructural de las categorías y usos sociales de la violencia laboral, en tres grupos diferenciados por el contexto laboral y sus experiencias en el mercado de trabajo. Del análisis discursivo se desprende que la disfuncionalidad de factores psicosociales y/o su profundización en términos de riesgos en ciertas prácticas del trabajo, pueden ser experimentados como ocasión de insatisfacciones y malestares objetivos y subjetivos, a la vez que obstaculizan la integración ciudadana.

Palabras clave

Violencia laboral Factores psicosociales Dimensiones subjetiva/ intersubjetiva Análisis discursivo

ABSTRACT

PSYCHO-SOCIAL FACTORS OF LABOR VIOLENCE:
A DISCOURSE APPROACH

This paper is framed in UBACyT-P015 Project: "Workers' psycho-social risks. Subjective and inter-subjective effects of labor precarization", Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Argentina. The general aim is to explore the subjective and inter-subjective dimensions of the psycho-social risks related to the new practices of work and assistance. Qualitative techniques (focus-group, in-depth and to-expert interview) and quantitative (VAL-MOB questionnaire) were used. This communication centers in the qualitative dimension, from the structural discourse-analysis of the categories and social uses of the labor violence, in three groups differentiated by labor context and experiences in the work market. From the discourse-analysis arises that the non-functionality of psycho-social factors and/or its deepening in terms of risks in certain working practices can be undergone as an enabler of dissatisfactions and subjective and objectives malaises; at the same time, they obstruct citizen integration.

Key words

Labor violence Psycho social factors Subjective/inter subjective Dimensions Discourse analysis

INTRODUCCIÓN

Se indaga en las situaciones de empleo formal, subempleo y reincorporación el crecimiento de los riesgos psicosociales, fruto de algunos sistemas de autoridad que producen en las personas malestares objetivos y subjetivos denominados "microviolencias-psi". Ciertas condiciones críticas de la oferta de empleo en la Argentina[i] hacen que las prácticas de trabajo estén ligadas a la condición subjetiva de precariedad (Tsianos; Papadopoulos, 2006) y/o lejanas a las expectativas socio-materiales del trabajo esperado. En consecuencia, el acoso psicológico es analizado como efecto de

disfunciones en la integración personal ciudadana. Esta forma de precariedad tiene como consecuencia una inclusión social-laboral débil y una vivencia psicosocial de necesidad de inserción permanente. Presentamos aquí una síntesis del avance realizado durante el año 2008 y, en particular, el material referido al análisis discursivo de las categorías y usos sociales de la violencia en tres grupos diferenciados por el contexto laboral y sus experiencias en el mercado de trabajo.

OBJETIVOS

El objetivo general radica en analizar y comprender la dimensión subjetiva e intersubjetiva de los riesgos psicosociales ligados a las nuevas prácticas de trabajo y asistencia. Identificar los procesos y factores que, dentro de estas esferas, producen irrespeto y descalificación personal, laboral y social, tanto de la actividad como de las personas. El objetivo operacional consiste en explorar mediante técnicas cuanti-cualitativas al interior de organizaciones, prácticas de subempleo y procesos de asistencia, los aspectos de violencia subjetiva e intersubjetiva que producen formas de irrespeto y descalificación de sí y en la actividad personal y laboral.

METODOLOGÍA

Aproximación al campo de estudio: La exploración del estado del arte se realizó analizando las investigaciones en base a un triple criterio: temporal, enfoque-temático, contexto de producción en el que surge la actividad de investigación-exploración. Se trabajaron 400 publicaciones indexadas de buscadores especializados. Sintetizamos aquí la temática relevante en función de los períodos significativos:

Década del '90: *estresores extraorganizacionales; variables intraorganizacionales; responsabilidad managerial; investigación:* el correr de la década permite apreciar la exposición de los métodos de investigación con sistematización creciente, los cuales comprenden tanto abordajes cuantitativos como cualitativos y, en algunos casos, su triangulación.

Década del 2000: a) *Las nomenclaturas:* las diferentes modalidades adoptadas para dar nombre al fenómeno de la violencia, las tipologías elaboradas, los rasgos distintivos del par acosador-acosado; b) *Diagnóstico e intervención:* los cuestionamientos teórico-prácticos y metodológicos en lo que respecta a la especificidad al momento de delimitar quiénes pueden ser considerados 'víctimas' y quiénes 'victimarios' de la violencia en el lugar de trabajo y cómo operar sobre estos procesos; c) *Marco legal,* en el que se expone no sólo la necesidad de dotación de regulación normativa específica para los hechos de acoso, sino también las divergencias en los enfoques jurídicos posibles según se considere estos hechos como afrontas a los derechos civiles o a los derechos del trabajo.

Dimensión cualitativa: se trabajaron dos técnicas de recolección de datos: focus-group, entrevista en profundidad y de experto. De estas tres fuentes surgió material que se analiza 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.

Dimensión cuantitativa[iii]: Se aplicó el cuestionario VAL-MOB (Deiting, 2007), conformando una muestra de 135 casos testigo. Muestra intencional que mantiene proporción adecuada acosados/no-acosados: 39/96. Factores analizados: a) *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. b) *Intrusividad/ingerencia:* implica la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal. c) *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. d) *Descalificación:* explora 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. e) *Sintomatología:* comprende las categorías diag-

nósticas en vigencia en la medicina legal.

LA TÉCNICA DEL FOCUS-GROUP

La información producida a través de esta técnica contó con un conjunto de tópicos[iii] a relevar acorde a los objetivos de la investigación (Vasilachis de Gialdino, 2006). Sin embargo, la naturaleza de un focus de investigación implica acercarse a la concepción que el grupo logra construir como totalidad discursiva, la que muestra las tensiones, antagonismos y solidaridades de la sociedad misma a la que ese grupo representa (Vasilachis de Gialdino, 2003). Por lo tanto, en el momento exploratorio, el grupo produce sus propias definiciones, sus vacilaciones, sus enunciados inconclusos, los que no se comparan con ningún tipo de definición previa o paralela que pudiera ser considerada la versión verdadera o perfecta.

La técnica del focus-group implica la convocatoria de individuos desconocidos entre sí, con un elemento o factor común para el agrupamiento y con otras características diversas. Para lo que sigue, presentamos el análisis producido a través de situaciones definidas por las características del contexto/situación/edad, empleo, desempleo, empleo-jóvenes. La transcripción se realizó conservando todos los aspectos coloquiales de la grabación original. El análisis tomó al focus como un continuo de enunciados que se complementan, se contraponen, se adversan o continúan bajo los principios conversacionales (Grice, 1970, 1985) de la comunicación cooperativa.

Se trabajaron tres dimensiones de análisis (Ibañez, 1979): informacional, estructural, social-hermenéutica del discurso. De ellas elegimos presentar algunas categorías relevantes halladas en el análisis estructural[iv].

ANÁLISIS ESTRUCTURAL

Contexto discursivo en situación de empleo:

Leyes/normas/reglas: Las normas aparecen en el extremo de un continuo cuyo opuesto es el caudillismo, lo arbitrario, lo ineficiente. En esta contraposición la tensión es entre la norma y su falta, la norma y su olvido al estilo de la letra muerta; también, su violación o incumplimiento. Las leyes del sistema, las de las organizaciones, las de la práctica del trabajo, no son suficientes para crear una condición de legitimidad. Las leyes no alcanzan porque hay quienes pueden evitarlas, o porque resultan paradójicas o totalitarias al interior de las prácticas laborales. El supuesto subyacente es que la organización y sus normas/falta de normas se imponen al individuo, y esta certeza ideológicamente común compartida por el grupo permanece casi inmovible, sin capacidad de reversibilidad, a la manera de un destino fatalista.

Usos sociales extraídos del discurso del grupo en contexto empleo:

"Hay una ley, que está por, que está vigente y podría solucionar todo esto. Que es la del poder legislativo que es la 24.300. Está todo empapelado desde el primer día que yo entré, hace 7 años con: 'hay que activar la ley 24.300' y lo ponen los mismos que vos sabes que jamás van a activar esa ley, porque esa es la ley que te soluciona, por ejemplo, el tema del mérito, porque para acceder a un cargo habría que concursar."

Contexto discursivo en situación de desempleo:

Salud/enfermedad: Aparece el trabajo como causa de enfermedad, el trabajo que enferma y la organización que se desliga de la condición que ha suscitado (Dèjours, 2006). Una espiral viciosa, porque luego la falta de trabajo quita el equilibrio emocional, aumenta la angustia y la dificultad para evaluar las ofertas posibles. Una vez afuera del circuito laboral, la esperanza de encontrar trabajo es lo que los mantiene "saludables". Esta esperanza también implica una mayor disponibilidad a tomar trabajos que no cumplen expectativas y necesidades. Otras veces la esperanza se centra sobre aspectos previos a tener efectivamente un trabajo, tales como la confirmación de lectura del currículum, las entrevistas realizadas.

Usos sociales extraídos del discurso del grupo en contexto desempleo:

"Y después, cuando me empecé a enfermar, terminé última en el ranking y bueno, ahí fue cuando se desbarrancó todo y bueno; me empecé a sentir mal."

Contexto discursivo en situación de empleo-jóvenes:

Individuo/organización: esta categoría es estructurante del discurs-

so del grupo en términos que van de la máxima tensión en contraposición a la máxima empatía. Como signos de esta tensión aparecen el desajuste, la vivencia de inadecuación recíproca; la distancia que las personas sienten entre su identidad laboral y el trabajo, situación que se extiende al tiempo de búsqueda de empleo. En todos los casos, se acentúa la diferencia de poder entre organización e individuo.

Usos sociales extraídos del discurso del grupo en contexto empleo- jóvenes:

"Nosotras somos las depositarias de todo lo que el empleador no hace."

Algunas categorías y formas de violencia laboral:

En el análisis del discurso de los grupos distinguimos categorías de la violencia laboral referidas a un tipo específico e identificable de violencia que socialmente se reconoce en el grupo porque presenta una situación que connota el "hecho" del que se habla. Así, por ejemplo, aparece como inmediata referencia la asociación violencia/despido; en segundo lugar, violencia/relaciones asimétricas; en tercer lugar, violencia/búsqueda de empleo y casi en intensidad similar, violencia/tareas, violencia/clientes.

A continuación definiremos lo que se entiende bajo las dos primeras formas:

Despidos: Cómo se comunican, lo que ocurre con la gente que queda, la incertidumbre que provoca, la estrategia de negociar despido/renuncia. El despido como amenaza permanente, que interrumpe proyectos temporal o definitivamente. El maltrato aparece como una estrategia para evitar la interrupción del vínculo laboral y la consecuente indemnización.

"Cuando me despidieron de la multinacional me dijeron que yo no daba con el perfil. Había pasado 4 meses de test, superando uno tras otro y después de trabajar 2 meses me echaron... Y me dijeron no da con el perfil... Entonces, o sea, es una, es una mentira piadosa. Simplemente no te figura nada por escrito."

Relaciones asimétricas: En principio el discurso destaca y pone de relieve el tipo de violencia que ejercen las jefaturas inmediatas sobre grupos y personas. Los superiores de los propios jefes suelen ser accesibles pero inefectivos en términos de la presentación de quejas. Sobre todo en el grupo de jóvenes, el cuestionamiento de los modos de liderar es muy frecuente. Las situaciones de enfrentamiento, conflicto y el costo emocional de la relación con supervisores constituyen una presencia cotidiana en la relación laboral.

"Dijo pero si hasta ahora pudiste vivir y manejar podés seguir trabajando perfectamente. Entonces la (xxx) que sentí es cuando dicen me quedé sin trabajar por un lado y ahora me estás humillando por otro. Ahora, recién ahora pude observar eso. Yo durante muchos años no lo observaba."

REFLEXIONES FINALES

En el desarrollo de esta comunicación, nuestra intención ha sido presentar una síntesis del avance realizado en el 2008. Hemos hecho foco en la dimensión cualitativa, mostrando una primera aproximación al análisis discursivo estructural de las categorías y usos sociales de la violencia en tres grupos diferenciados por el contexto laboral y las experiencias en el mercado de trabajo.

De acuerdo con lo identificado en la producción discursiva grupal, la disfuncionalidad de factores psicosociales y/o su profundización en términos de riesgos en ciertas prácticas del trabajo pueden ser experimentados como ocasión de insatisfacciones y malestares objetivos y subjetivos. En algunos casos, tales 'microviolencias-psi' se expresarían en prácticas organizacionales heteronómicas -cuando no anómicas - que ponen en entredicho tanto la posibilidad de autorrealización laboral como la de construcción de condiciones de trabajo legítimas. En otros, se pronunciarían en organizaciones no-amigables, inequitativas; porque no brindan apoyo instrumental, pero tampoco social al exacerbar las asimetrías.

Aún dada su multi-dimensionalidad interna y su especificidad, los relatos de los grupos comparten a nuestro entender un código común, prioritario para la investigación e intervención en psicología del trabajo: aquel por el cual la violencia laboral -en sus diversas manifestaciones - puede ser sintetizada en torno del embate a la salud y el bienestar de los/as trabajadores/as y la obstaculización de la integración ciudadana.

NOTAS

[i] Trabajos anteriores al respecto, ver: Ferrari, 2005 y Ferrari et. Al., 2006.

[ii] Los análisis y tendencias de esta dimensión no serán tratados en este trabajo, focalizándose el mismo sobre algunos aspectos de la dimensión cualitativa.

[iii] Adaptación de Ferrari, L. y Cebey, M. C. (2008) de ILO, 2003.

[iv] Entendemos por estructural aquellos núcleos semánticos que operan como código y estructuran el texto en cuestión, a la manera de opuestos, contrapuestos o extremos de un continuo de ausencia/presencia.

BIBLIOGRAFÍA

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

DÉJOURS, Ch. (2006). La banalización de la injusticia social. Topía Editorial. Buenos Aires.

FERRARI, L. (2005) "Post fordismo, redes productivas y experiencia social". Comunicación al II Congreso Internacional de Cibernética, 2004. En actas y comunicaciones en CD y Libro. ISBN 84-609-7126-0. 2005.

FERRARI, L.; CEBEY, M. C.; ADUCO, N.; PICCHETTI, V.; KALPSCHTREJ, K. (2006) "Capital cognitivo y trabajo inmaterial. Algunos efectos subjetivos y materiales de una concepción del trabajo basada en la hegemonía del conocimiento". III Congreso ONLINE - Observatorio para la CiberSociedad. Conocimiento Abierto, Sociedad Libre. 20 de Noviembre al 03 de Diciembre. ISBN 84-609-7126-0.

GRICE, H. (1970) "Presuposición e implicatura conversacional", en Julio M. Y Muñoz, R. (Comps.) Textos clásicos de Pragmática. Arco/Libros. Madrid.

GRICE, H. (1985) "La teoría causal de la percepción", en Cuadernos de CRÍTICA. 41. Universidad Autónoma. México. 1977.

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

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE-ILO; INTERNATIONAL COUNCIL OF NURSES-ICN; WORLD HEALTH ORGANISATION-WHO; PUBLIC SERVICES INTERNATIONAL-PSI (2003): Workplace violence in the health sector. Country case studies research instruments. Guidelines for Focus Group Discussion. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. GENEVA. Adaptación de Ferrari, L. y Cebey, M. C. (2008).

TSIANOS, V.; PAPADOPOULOS, D. (2006). "Precariedad: viaje salvaje al corazón del capitalismo corporeizado". Revista multilingüe transversal: máquinas y subjetivación. Traducción: Glòria Mèlich Bolet, revisión: Joaquín Barrientos. <http://transform.eipcp.net/transversal/1106/tsianospapadopoulos/es>

VASILACHIS DE GIALDINO, I. (2006) Estrategias de investigación cualitativa. Editorial Gedisa. Argentina

VASILACHIS DE GIALDINO, I. (2003) Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales. Editorial Gedisa. España.