XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

Influencia del acoso laboral sobre el nivel de estrés.

Rodríguez Feijóo, Nélida.

Cita:

Rodríguez Feijóo, Nélida (2008). *Influencia del acoso laboral sobre el nivel de estrés. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-032/476

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/efue/qvG

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.*

INFLUENCIA DEL ACOSO LABORAL SOBRE EL NIVEL DE ESTRÉS

Rodríguez Feijóo, Nélida
CONICET. Argentina

RESUMEN
En este estudio se analiza la influencia de las variables: tipo de empresa (pública y privada), nivel socioeconómico, edad y género, así como la de algunos factores (apoyo social y estrategias de afrontamiento) que amortiguan el efecto negativo del "mobbing" sobre el nivel de estrés en una muestra de 200 profesionales de diferentes carreras, que son víctimas de hostigamiento psicológico en su trabajo. Los resultados muestran que la mayoría de las variables consideradas ejercen una influencia significativa sobre el nivel de estrés.

Palabras clave
Acoso laboral Estrés

ABSTRACT
INFUENCE OF MOBBING ON STRESS LEVEL
The influence of: type of enterprise (public or private), socioeconomic level, age and gender were studied on level stress. Also the influence of some other intervenient variables such as social support and coping strategies, were considered in relation to a stress in a sample of 200 professional suffering from mobbing. The results show that most of the variables stated have a significant influence on the stress level

Key words
Mobbing Stress

I. INTRODUCCIÓN

El aumento del nivel de desempleo a nivel mundial trajo como consecuencia la modificación de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. En este ámbito predomina la hostilidad y una alta competitividad. Ya nadie se siente seguro en su trabajo porque puede ser reemplazado en cualquier momento por alguien más joven y eficiente que está dispuesto a realizar la misma tarea por un salario menor. Los empleados se sienten como si fueran piezas de ajedrez que pueden ser movidas según la voluntad de sus jefes. En general en los ámbitos laborales prima el individualismo y la solidaridad se ha convertido en un bien escaso. Este ámbito se vuelve cada vez más amenazante, aumentando en los empleados, como consecuencia, los problemas de salud y las depresiones. La imposibilidad de encontrar (en un período razonable) otro trabajo, hace que muchos empleados, a pesar de ser víctimas de "mobbing" no renuncien, incluso cuando su salud empieza a deteriorarse. El acoso moral, si bien no es un fenómeno nuevo, en los últimos años se ha acentuado en forma alarmante.

Las definiciones más conocidas de "mobbing" son:

-"Encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. Es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos."(Leymann, 1996, a).

-"Todo comportamiento abusivo (gestos, palabras, actitudes…) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo". (H. Yrigoyen, 2001).

- "Continuado y deliberado maltrato que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su destrucción psicológica y obtener su salida de la organización. Tiene como objetivo intimidar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, canalizando una serie de tendencias psicopáticas". (Piñuel, 2001).

El "mobbing" se diferencia del "burnout" porque este último se refiere al desgaste por estrés profesional que lleva al agotamiento, mientras que el "mobbing" es un ataque a la dignidad e implica humillación y falta de respeto. Es un sufrimiento que se agrava porque actualmente no es posible compartir las dificultades con un grupo solidario dentro del ámbito laboral. Siguiendo a los especialistas europeos, para que se considere una situación de "mobbing" debe darse una o más estrategias de acoso por semana, con una duración mínima de seis meses. (Leymann, 1996, b).

Las estrategias más frecuentes para someter a las víctimas, entre otras, son: desvalorizarla, asignarle trabajos imposibles de ser llevados a cabo, sacarle responsabilidades y darle tareas absurdas o inútiles, excluirla de reuniones, no valorar el esfuerzo realizado, retener información crucial para su trabajo, criticarla, castigar duramente cualquier iniciativa o toma de decisión considerándolo como falta al deber de obediencia debido a la jerarquía, etc. Existen fases comunes en la mayoría de los casos de "mobbing". La relación entre el acosado y la víctima, generalmente al principio es neutra o positiva. De pronto se produce un cambio brusco, tornándose negativa. La víctima no encuentra una explicación. El cambio se debe, la mayoría de las veces, a que la víctima se negó a participar en acciones que no consideraba éticas o a que ha despertado en el acosador, envidia, celos, competencia, etc. El "mobbing" afecta a los empleados bien valorados, honestos, creativos que pueden provocar envidia con más facilidad. La víctima se siente desvalorizada y su autoestima desciende. Entra en un período de deterioro y aislamiento y comienza a tener problemas de salud. Los síntomas que aparecen frecuentemente son: estrés, depresión, ansiedad, cambios de personalidad, trastornos del sueño, irritabilidad, pérdida de motivación, dificultad para la concentración, frustración, hostilidad, impotencia, miedos, sensación de amenaza, hipersensibilidad a la crítica, aislamiento, evitación, etc. Comienza a tener problemas de relación con su pareja, familia y amigos. Para el acosador todas las personas a las que no consigue seducir o dominar son potencialmente peligrosas. Muchas veces arrastra a los más dóciles del grupo en contra de la persona a la que ha aislado.

II. OBJETIVO

Analizar la influencia de variables tales como tipo de empresa (pública o privada), edad, género y nivel socioeconómico, así como la de aquellos factores que amortiguan el efecto negativo del "mobbing", sobre el nivel de estrés de profesionales, en relación de dependencia, que están atravesando una situación de acoso laboral.

III. MÉTODO

Participantes: Se administraron los instrumentos de medición a una muestra accidental integrada por 200 profesionales, de diferente género (43% varones y 57% mujeres) que estaban trabajando en empresas públicas (56%) y privadas (44%), que pertenecían a diferentes niveles socioeconómicos (medio: 72% y medio alto: 28%), cuyas edades oscilaban entre 25 y 70 años y que eran víctimas de acoso laboral (por un período mayor de seis meses).

Instrumentos de medición:

• Se construyó un cuestionario en el que se requería información sobre datos básicos tales como: edad, género, nivel socioeconómico, etc.

• Para evaluar el acoso laboral se realizó una adaptación a nuestro medio de la escala Cisneros (Fidalgo, Angel, M. y Piñuel, Iñaki, 2004). Los cambios realizados en la escala fueron mínimos y referidos exclusivamente a modismos usados en España pero no en Argentina. La escala consta de 43 ítems referidos a

conductas de acoso psicológico en los que se le solicita al sujeto que evalúe, entre 0 (nunca) y 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso.
• Se intentó medir el nivel de estrés de acuerdo al grado de esfuerzo que debe realizar una persona para adaptarse a una situación que ha evaluado como amenazante de su bienestar psicofísico. (Rodríguez Feijóo, 1994).
Técnicas estadísticas: Con el propósito de analizar la influencia de las variables independientes (tipo de empresa, edad, género y nivel socioeconómico) sobre el nivel de estrés, se aplicaron diferencias de medias para muestras independientes, fijándose un nivel de significación de .01.

IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El promedio de los puntajes obtenidos por los profesionales víctimas de acoso laboral que integran nuestra muestra en la escala de estrés, (cuyo valor mínimo es 1 y su valor máximo es 7), es de 5,59 y el desvío estándar es igual a 0.77. Este promedio denota un alto nivel de estrés. El 15% de los entrevistados obtuvo un puntaje en la escala menor de 3,49 puntos (bajo nivel de estrés), el 31% entre 3,50 y 4,49 (nivel medio de estrés), el 54% más de 4,50 (alto nivel de estrés). Al cruzar las diferentes variables independientes con la variable dependiente (nivel de estrés), se encontró que la edad y el tipo de empresa, influyen en forma estadísticamente significativa sobre el nivel de estrés de las personas que son víctimas de hostigamiento psicológico. Así se observa que las personas de 45 años o más, presentan mayor nivel de estrés que las de 25 a 44 años ("t" test=3,59). Este resultado era esperable dado que, a mayor edad, más numerosas e intensas son las estrategias de acoso percibidas y también resulta más difícil encontrar un nuevo trabajo. González de Rivera, M. y Rodríguez-Abuín, M. (2003) obtuvieron los mismos resultados en una muestra española. También los resultados encontrados en cuanto al género coinciden con los hallados por los autores anteriormente mencionados. Si bien los hombres presentan mayor nivel de estrés que las mujeres, la diferencia no resulta estadísticamente significativa ("t" test=1.62). En cuanto a las respuestas de afrontamiento del estrés se observa que las mujeres se centran más en la emoción y que los varones se centran más en el problema. Ptacek, et al. (1992) obtuvieron resultados similares. Esta diferencia se debe, probablemente, a la distinta forma en que se educa a hombres y mujeres a manejar el estrés durante el proceso de socialización. En cuanto al nivel socioeconómico, como era de esperar, los profesionales pertenecientes al nivel medio alto, presentan menor nivel de estrés que aquellos que pertenecen al nivel medio. ("t"test=4.10). Es posible que el estar relacionado con personas que ocupan altos cargos jerárquicos en las empresas, facilite la obtención de recomendaciones para obtener un nuevo trabajo. Por otra parte, el contar con otros recursos económicos (propiedades, depósitos bancarios, etc.) a los que se puede recurrir en caso de necesidad, disminuye la cognición de amenaza que produce el acoso laboral. Con respecto al tipo de empresa (pública o privada), los resultados coinciden con lo sostenido por López Cabarcos, M. y Vázquez Rodríguez; P. (2003). Los profesionales de empresas públicas presentan un nivel de estrés significativamente mayor que los de las empresas privadas. Según Bosqued Lorente, M. (2005), en estas últimas, si bien el hostigamiento psicológico suele ser más duro, en general, es de más corta duración: "el profesional se va o lo echan". En cambio, en la administración pública, el "mobbing" se prolonga en el tiempo, debido a la dificultad para despedir al empleado, como al hecho de que éste, trata de adaptarse a la situación para no perder un empleo seguro y que no resulta fácil encontrar otro en el mercado laboral. La víctima de "mobbing", en este caso, pasa a sufrir un estrés crónico, siendo más difícil su recuperación. Por último, si la situación de maltrato psicológico no se modifica, sería conveniente mientras el acosado no consigue otro trabajo, realizar un tratamiento psicológico que lo ayude a amortiguar el efecto negativo que le produce el "mobbing" y a utilizar las estrategias de afrontamiento adecuadas (Lazarus, R. y Folkman, S., 1986; Hamilton et al., 1993) ante la situación amenazante que le produce sufrimiento. Debe tratar, si bien no resulta fácil, lograr un equilibrio entre la sobreadaptación y la inadaptación total. Poseer un locus de control equilibrado, así como, mantener un buen estado físico a través de dieta, sueño y ejercicios adecuados, generar afectividad positiva modificando las cogniciones, asistir a cursos de capacitación, practicar algún hobby o realizar alguna tarea que resulte gratificante, son comportamientos que amortiguan el efecto negativo del "mobbing". También es conveniente buscar apoyo social (Schwarzer et al., 1994; Sarason et al., 1983) entre familiares, amigos y grupos de autoayuda.
Finalmente, para el beneficio de todos, resulta urgente y necesario implementar una clara legislación para desincentivar el acoso laboral mediante su persecución y penalización.
Sería interesante en un futuro próximo, estudiar el fenómeno del "mobbing" en investigadores científicos y/o profesores universitarios, dado que trabajan en un ámbito laboral, que generalmente está politizado, donde hay mucha competencia, donde los cargos jerarquizados y bien rentados son escasos, donde, a veces no es elegido el mejor candidato sino aquel que cuenta con los mejores contactos. Coincidimos con González de Rivera J. (2002) en que este alto nivel de arbitrariedad e intrigas favorece la práctica del hostigamiento laboral.

BIBLIOGRAFÍA

BOSQUED LORENTE, M.(2005) Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica.

FIDALGO, A.M. y PIÑUEL, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Psichotema. Vol. 16 Nº 4. 615-624

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2002) El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Madrid. Espasa Calpes.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. y RODRÍGUEZ ABUÍN, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico:el LIPT-60 (Leymann Imnventory of Psychological Terrorization) en versión española. Psiquis. 24 (2):59-69.

HAMILTON, V.; HOFFMAN, W.; BROMAN, C. and RAUMA, D. (1993). Unemployment, distress and coping: A panel study of autoworkers. Journal of Personality and Socialpsychology, 65, 234-247.

IRIGOYEN, M.F. (2006) El acoso moral en el trabajo. Buenos Aires. Paidos.

LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

LEYMANN, H. (1996, a) Moobing. La persecution au travail. París : Seuil.

LEYMANN, H. (1996, b) The content and development of mobbing at work. The European Journal of Work and Organizacional Psychology, 5, 165-184.

LÓPEZ CABARCOS, M. y VAZQUEZ RODRÍGUEZ, P. (2005), Mobbing. Madrid. Pirámide.

PIÑUEL (2001) Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal terrae.

PTACEK, J.; SMITH, R. and ZANAS, J. (1992) Gender, appraisal, and coping: A longitudinal analysis. Journal of Personality, 60, 747-770.

RODRÍGUEZ FEIJÓO, N. (1994), Construcción de una escala para medir el estrés. Avances en Psicología Clínica Latinoamericana, Vol. 12, 47-62

SARASON, I.G.; LEVINE, H.M.; BASHAM, R.B. y SARASON, B.R. (1983) Assesing Social Support: The Social Support Questionnaire. Journal and Personality Social Psichology, 44, 127-139.

SCHWARZER, R.; JERUSALEM, M. and HAHN, A. (1994) Unemployment, social support and health complaints: A longitudinal study of stress in East Germany refugees. Journal of Community and Applied Social Psychology, 4, 31-45.