

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral.

Liliana E. Ferrari, .Graciela L. Filippi. y .María Carolina Cebey.

Cita:

Liliana E. Ferrari, .Graciela L. Filippi. y .María Carolina Cebey. (2009). *Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/1295>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/evbW/Whg>

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>.

Riesgos psicosociales de los trabajadores

Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral

*Dra. Liliana E. Ferrari
Dra. Graciela L. Filippi
Lic. María Carolina Cebey
Instituto de Investigaciones,
Facultad de Psicología, UBA
Proyecto UBACyT,
Código: P015, Programación 2008-2010
ferrarililiana@yahoo.com
gfilippi@psi.uba.ar
carocebey@yahoo.com.ar*

INTRODUCCIÓN

El inicio de la década del 2000 intensificó la prioridad política asignada a la creación de empleo en la región latinoamericana. La perspectiva de nuestro Proyecto, UBACyT-P015 “Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral”, enfatizaba la necesidad de relevar las condiciones materiales en que ese empleo se produciría y los factores psicosociales que realzaría/impediría en los trabajadores, pretendiendo explorar la capacidad que este trabajo creado tiene de producir salud laboral y de considerarse *trabajo digno*.

Como experiencia de investigación previa, hemos realizado dos exploraciones, entre el 2004 y el 2007, que indagaban significados y valores asociados al trabajo, condiciones y organización del trabajo contemporáneo, nuevas formas de búsqueda de empleo, funciones del trabajo concreto, autoconcepto laboral y personal, involucramiento y compromiso, entre otras. A su vez, y al inicio de la nueva investigación, habíamos rastreado el estado del arte en materia de violencia laboral. De esa exploración, relevamos los siguientes aspectos:

- ✓ La década del '90 se caracterizaba por trabajar los procesos de violencia organizacional según las coordenadas de: a) estresores extraorganizacionales; b) variables intraorganizacionales; c) responsabilidad managerial; d) la producción de métodos de investigación acordes.
- ✓ La década del 2000 focalizaba sus preocupaciones en torno a: a) *Las nomenclaturas*, consistente en 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*, que abarca 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) la necesidad de marco legal, es decir, la dotación de regulación normativa específica para los hechos de acoso. En relación con esto último, cabe señalar la divergencia sostenida de los enfoques jurídicos posibles según se consideren estos hechos como afrentas a los derechos civiles o a los derechos del 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

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: Se aplicó el cuestionario VAL-MOB (Deitinger, 2007), conformando una muestra de 135 casos testigo. Muestra intencional que mantiene proporción adecuada acosados/no-acosados: 39/96. Descriptivos sociodemográficos:

- Género: mujeres: 85; hombres: 50;
- Edad: comprendida entre 16 y hasta 65;
- Nivel educativo: secundario incompleto: 5; secundario completo: 35; terciario: 23; universitario: 70; otro: 2;
- Tipo de organización: pública: 36, privada: 95, tercer sector: 4.

Factores indagados a partir del VAL-MOB:

- 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. Intrusividad/ ingerencia: implica la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Sintomatología: comprende las categorías diagnósticas en vigencia en la medicina legal.

Presentaremos a continuación el desarrollo de una dimensión de análisis de discurso realizado a partir del focus de empleo y el de reinserción. Una vez desarrollado este apartado, haremos lo mismo con los resultados cuantitativos.

DIMENSIÓN CUALITATIVA. ANÁLISIS DEL USO SOCIAL HERMENÉUTICO

Como hemos explicitado en otras aproximaciones (Ferrari, Filippi, Cebey, 2009), se trata de la dimensión en que el análisis del discurso, y fundamentalmente la secuencia de los enunciados del grupo, es puesto con los intereses de las personas que lo componen, el contexto en el cual transcurre la conversación y la situación del grupo, a partir de sus respectivas trayectorias.

Esta aproximación es denominada también ‘estratégica’ en tanto se ponen de relieve motivos e intereses que los actores sociales ponen de manifiesto o perciben, en sí mismos, en otros grupos y en instituciones/organizaciones. La perspectiva es la de la pragmática del discurso y nos lleva a la comprensión de relaciones e intereses concretos que dan densidad al sentido práctico de sus prácticas sociales.

Sobre los propósitos de la organización

Al analizar los discursos de los focus surgieron en ellos un grupo de categorías¹ comunes en términos de estrategias de las organizaciones:

- Desgaste/renuncia
- Líneas de continuidad entre la orientación hacia la productividad y el acoso
- Estrategias de las personas trabajadoras: para permanecer en el puesto; para no involucrarse
- Modos explicativos con que las organizaciones justifican la aparición de la violencia,
- Procesos ambiguos de legitimidad/ilegitimidad al reclamo de acoso

1. Desgaste/renuncia

Estrategias que utilizan las organizaciones para debilitar las posibilidades de elección, tales como: permanencia, decisión, seguridad de las personas. El desgaste no necesariamente lleva siempre a la condición de renuncia, salvo que entendamos que la renuncia es la renuncia a tomar la decisión por la cual se hubiera optado.

Así, el matiz hace posible agrupar sujetos que prefieren ser despedidos en determinadas situaciones, mientras que otros se perciben bajo el efecto sorpresa de la estrategia y, en ellos, el impacto subjetivo perdura en el relato y en las consecuencias.

En los grupos en desempleo esta situación y propósito se ratifica reiteradamente, siendo común la comprobación de hasta cuándo *‘uno sirve/ deja de servir’* como persona trabajadora.

El efecto desgaste parece ser de mayor fuerza expresiva, por una parte, en el caso de trayectorias profesionales y de personas con declarado involucramiento con la actividad de la organización y la tarea que desempeñaban en ella. Un segundo grupo de casos, en los cuales el desgaste tiene un efecto de ruptura subjetiva en la trayectoria, es aquel donde la posición del trabajador dentro de su entorno familiar es clave para esta última².

Empleo

¹ Presentamos una selección de las mismas a partir de los grupos en situación de empleo y desempleo.

² No nos referimos precisamente al caso de ‘sostén del hogar’, sino a los numerosos casos en los que son los jóvenes los que afrontan inserciones particularmente atravesadas por barreras de acceso, situaciones de discriminación, y acoso laboral.

“Que también es lo que se buscaba, se buscaba el desgaste para que renunciés; y no te voy a pagar porque estás renunciando... Y.... y, quizás, no hacés el juicio que tenés que hacer, porque estás poco informado”.

Desempleo

“Parece ser que cuando vos a la empresa le servís, sos el mejor; y cuando ya no servís, sos... eh... sos, vas al tachó de la basura.”

“Llegó un momento que me dijo: ‘Mamá, no, la presión es tan grande y con esta mujer me hace la vida imposible, voy a terminar con el Banco...’. Y, bueno, yo dije: prefiero que deje de trabajar pero que termine la carrera porque le faltaba muy poquitito”.

2. Productividad y acoso

Discursivamente, aparecen relaciones entre la *productividad* –que es percibida como el propósito de la organización – y los comportamientos de violencia y hostigamiento. Estos últimos resultan, frecuentemente, formas de continuación de la dominación que, si bien se inicia en lo institucional (Bourdieu, 1991), admite acciones de carácter personal que son vividas como injuriantes. Es decir, como distintas formas de irrespeto (Sennett, 2003).

Un segundo grupo de enunciados observa la ‘*compatibilidad/Incompatibilidad*’ entre objetivos organizacionales –que se orientan a la maximización de beneficios – y las consecuencias “imprevistas” en términos de salud o bienestar e interrelaciones.

Empleo

“[¿Por qué alguien acosa?] Lo hace exclusivamente porque a la empresa no le conviene pagar la indemnización. Si al tipo ese lo echaban la rentabilidad iba a ser menor.”.

Desempleo

“Y las culturas de las empresas han cambiado definitivamente, es decir, lo que importa es el conseguir más dinero y lograr objetivos, no importa cómo, no importa quién queda en el camino... Si hay problemas de salud en le medio, si hay problemas de compañerismo, no importa todo eso... Ya le digo, hay latiguillos que han inventado las empresas que apuntan directamente a... maximizar el beneficio, no a que las personas estén mejor, no les importa a nadie eso...”.

3. Estrategias para conservar el puesto

Se refiere a algún tipo de comportamiento que se considere efectivo para permanecer trabajando.

En esta categoría exponemos dos situaciones. La primera, hace referencia a ‘*aprender las reglas no explícitas del juego*’, las que directamente transgreden las normas internas. La segunda, hace referencia al juego de reglas que se considera más efectivo para mantenerse en la organización: la competencia interna.

Empleo

“Las trasgresiones a las que muchas veces son empujados los trabajadores, incluso a violar leyes, este... normas internas con tal de poder conservar el puesto de trabajo”.

“Cuando te hacen controlar a alguien y vos encontrás algunas cosas, estas entre lo digo, no lo digo, se lo digo a esta persona o se lo doy a mi supervisor”.

Desempleo

“Lo que se busca es la competencia interna y... y que la gente... que el fin eh... justifique los medios”.

4. La explicación de la violencia

Atribuciones y funcionalidad de la violencia en las organizaciones. Explicación de los objetivos y motivos de la misma.

Empleo

“La mejor explicación que habían encontrado hasta ese momento, tanto las víctimas como el resto de la organización, era que este hombre tenía un problema psiquiátrico... entonces la enfermedad mental aparecía ahí como factor de desresponsabilización”.

Desempleo

“Evidentemente hay una posición de poder del empleador de decir, bueno, quien busca trabajo vos, a ver vos, porque parecería que fuera así, no? Y no es así, no es así”.

5. *Legitimidad/ilegimidad al reclamo de acoso*

El primero, alude a los dispositivos reconocidos que tienen las organizaciones para que puedan plantearse las situaciones de maltrato laboral, ya sea que éste afecte aspectos de la actividad, interrelación, integridad o reconocimiento.

En otros casos y en un sentido más amplio, se trata de la existencia o no de regulaciones que están atentas a la discrecionalidad de las formas de poder sobre la actividad en el trabajo, cuanto a la ausencia de responsabilidad por la organización en la estructuración de la actividad laboral.

Las instancias institucionales que aparecen discursivamente son: el Ministerio de Trabajo, el Estado, Leyes nacionales, la institucionalidad misma de la condición de empleo, hasta los profesionales independientes, que pueden certificar que estas transgresiones se han producido o que sus secuelas sintomatológicas, físicas y emocionales, son efecto del maltrato. Estas instancias, sin embargo, no operan con la efectividad suficiente, ya que exigen a su vez un conjunto de elementos: prueba, testigo, evaluaciones, peritaje; en suma, construcción de evidencia cuya demanda recae sobre personas ya victimizadas, con recursos menores, con especial vulnerabilidad al momento de iniciar acciones.

Al interior del propio espacio de trabajo, sea éste el actual o en el que se generó el maltrato, las personas citan instrumentos tales como la presentación de quejas al interior de la estructura, de forma anónima o no, realizada a sectores como Recursos Humanos o instancias de Jefatura superior a las inmediatas. Otro sistema, desde las organizaciones mismas, lo constituyen las encuestas anónimas. En ambos casos, el efecto de la propuesta no es claro, la presentación –tal como aparece en la mayoría de los focus – es para que quienes se consideran los causantes sean efectivamente puestos en evidencia. Este reconocimiento, sin embargo, no supera habitualmente el ámbito de la misma presentación, y, a lo sumo, la sanción aparecerá bajo otra causa. Es aún menos claro el efecto de las encuestas organizacionales que, por su propio anonimato, impiden la elaboración certera de un mapa de riesgos en las organizaciones que las realizan, para ser finalmente un artefacto con poca capacidad de identificación.

Empleo

“Las normas, las reglas no están para..., no son dibujos, hay que hacerlas cumplir porque ese es el primer acto de salud para la organización, poner un límite”.

“Hubo una situación donde un jefe le tiró por la cabeza una silla a una abogada de la parte de su equipo. Agarró una silla y, ¡pum!, le tiró. Cuando vos empezabas a indagar la historicidad de ese hecho, había 5 años de violencias o micro-violencias, de insultos o de que encerraba a las mujeres en un cuarto y las zamarreaba”.

Desempleo

“Bueno, fui a hacer la denuncia y mientras... Tengo que presentar 3 testigos. No había ni un solo testigo. Cuando me atacaron no había nadie... Entonces... Pasó el tiempo... Y un abogado me dijo que mientras no tenga testigos de un hecho de sangre no puedo hacer la denuncia; no me la reciben”.

ALGUNAS TENDENCIAS DESCUBIERTAS EN EL ANÁLISIS CUANTITATIVO

Como hemos mencionado en la descripción metodológica, la aplicación del VAL-MOB se encuentra aún en su etapa piloto, alcanzando una proporción de 135 casos en una muestra teórica, de los cuales 96 participantes no reconocían haber sido objeto de maltrato laboral y 39 participantes, sí.

De los factores explicativos del VAL-MOB, también en nuestro caso resultaron discriminantes entre acosados y no acosados: relacionalidad, intrusividad, descalificación y sintomatología. En tanto el factor de clima laboral fue un factor homogeneizador en ambos grupos.

Los resultados siguen así, a los obtenidos por el equipo de Deitinger (2007). Pero, además, hacen, en tanto tendencia, referencia a lo que se considera situación de *mobbing* en términos de representación social, la misma, en efecto, se ancla en los aspectos relacionales, la descalificación, la intrusividad y una sintomatología específica, como las formas en que se experimenta la condición de acoso. (Gráfico. 1. Comparación medias totales y según respuesta a pregunta 1)

Una segunda cuestión que remarcamos es la tendencia que el factor intrusividad adquiere al ubicarse como un puntaje medio-alto para la muestra argentina. Los aspectos que indagan sobre la intrusividad son los relativos a: la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal. Esta tendencia se observa en el siguiente gráfico, que analiza el factor en términos de género y el subsiguiente, que lo analiza en términos de actividad. (Gráfico. 2. Comparación medias totales y por sexo. Gráfico. 3. Intrusividad según actividad.)

De lo expuesto, en suma, cabe ahondar la forma en que la injerencia resulta ser un factor caracterizador de procesos de acoso en términos locales. En efecto, la definición conceptual de la misma involucra formas de dominación de naturaleza personal que, cuando funcionan estigmáticamente, lo hacen en razón de rasgos de grupos particularmente más vulnerables. Como tendencia, los grupos en los que se extrema la condición intrusiva son: los de menor educación, las mujeres, los que realizan tareas operativas y de dirección, los que están en situación de pasantía y en contrato estable. Por esta diversidad la situación de intrusividad nos lleva a evaluar la misma como una forma de gran pregnancia en lo social y no sólo en el ámbito de las organizaciones.

Bibliografía

- AIELLO, A.; DEITINGER, P.; NARDELLA, CH.; BONAFEDE, M. (2007) Questionario per la valutazione del disagio lavorativo: Val. Mob. Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Cagliari, Italia. Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro.
- BOURDIEU, P. (1991). El sentido práctico. Madrid: Taurus.
- 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.
- FERRARI, L.; FILIPPI, G.; CEBEY, M. C. (2009) "Aproximación discursiva a los factores psicosociales de la violencia laboral". Artículo presentado para su evaluación por el Comité Científico del IV Congreso Argentino de Salud Mental. "EL PADECIMIENTO MENTAL. ENTRE LA SALUD Y LA ENFERMEDAD". Asociación Argentina de Salud Mental. A realizarse los días 11, 12 y 13 de Junio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- SENNETT, R. (2003) El Respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad. Barcelona. Anagrama.

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES.
EFECTOS SUBJETIVOS E INTERSUBJETIVOS DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL**

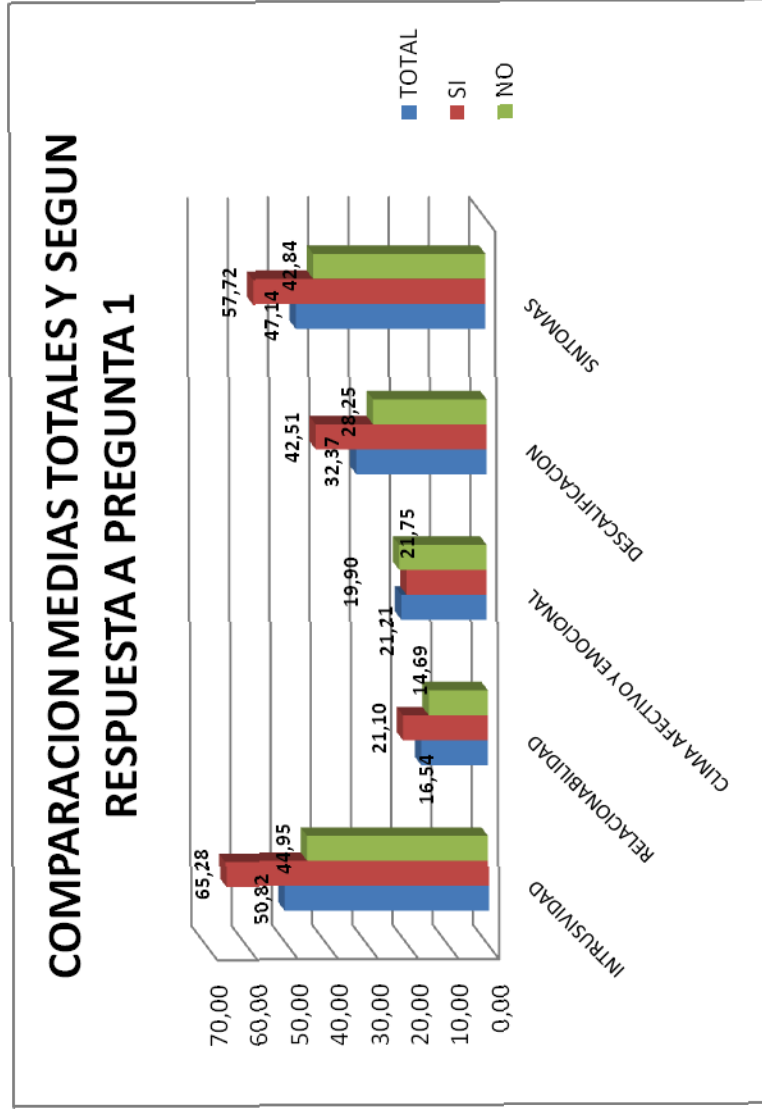


Gráfico. 1. Comparación medias totales y según respuesta a pregunta 1

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES.
EFECTOS SUBJETIVOS E INTERSUBJETIVOS DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL**

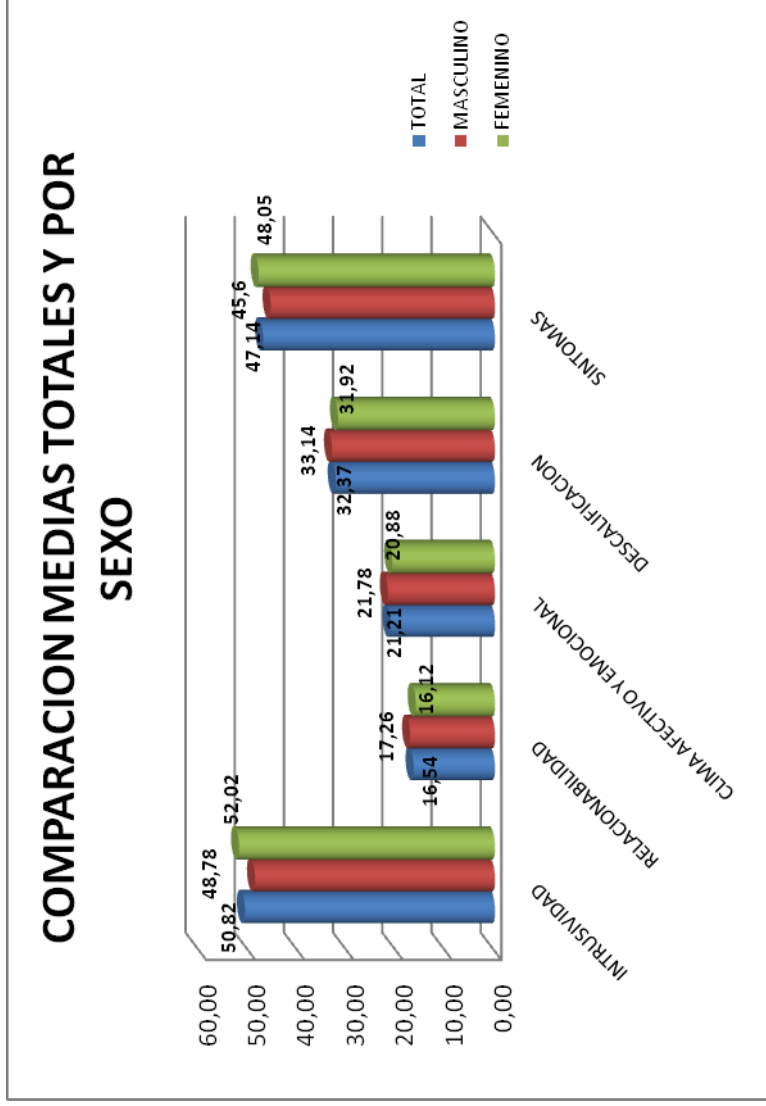


Gráfico. 2. Comparación medias totales y por sexo

RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES. EFECTOS SUBJETIVOS E INTERSUBJETIVOS DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL

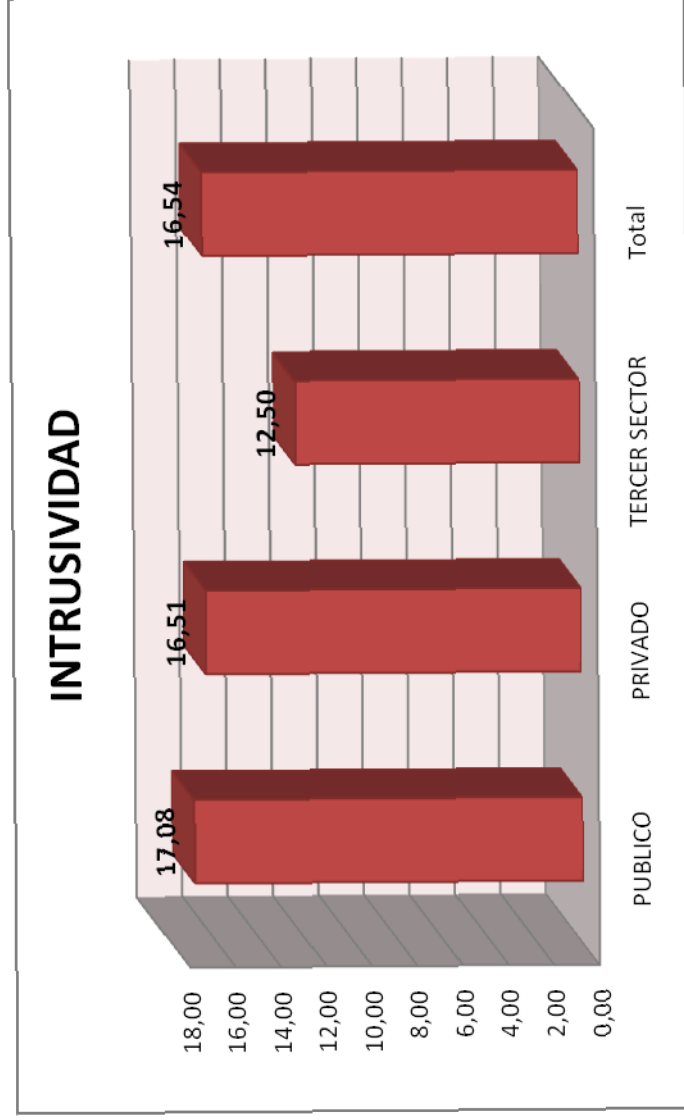


Gráfico. 3. Intrusividad según actividad