

Los sistemas de comunicación y la emergencia del acoso laboral y la violencia en los lugares de trabajo.

Artigas, Maria Velia, Ferrari, Liliana Edith y
Córdoba, Esteban Hernán.

Cita:

Artigas, Maria Velia, Ferrari, Liliana Edith y Córdoba, Esteban Hernán
(2017). *Los sistemas de comunicación y la emergencia del acoso laboral
y la violencia en los lugares de trabajo. IX Congreso Internacional de
Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de
Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del
MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires,
Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/449>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/xBk>

LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y LA EMERGENCIA DEL ACOSO LABORAL Y LA VIOLENCIA EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Artigas, Maria Velia; Ferrari, Liliana Edith; Córdoba, Esteban Hernán
Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

Esta colaboración se propone presentar una selección de hallazgos significativos que forman parte de una investigación mayor de tipo exploratorio que estudia la emergencia de fenómenos de acoso laboral y violencia en los lugares de trabajos y sus relaciones existentes con los sistemas de poder y comunicación. La metodología utilizada es cuantitativa. Se tuvieron en cuenta los resultados de dos escalas recientemente construidas sobre el poder y la comunicación (Artigas, 2016), y una escala de acoso laboral consolidada (Aiello et al. 2008; Deitinger et al., 2009 y adaptado por Ferrari, 2011) con "Sección b" Ferrari (2011) para analizar las correlaciones existentes entre ambas escalas. La muestra está compuesta por 310 trabajadores de la ciudad de Mar del Plata. En base a los resultados obtenidos se analizaron e hicieron inferencias en línea a la bibliografía de referencia con objeto de establecer relaciones entre las variables antes mencionadas y la emergencia del acoso laboral. El presente trabajo aporta datos que formaron parte de una tesis doctoral defendida el año pasado.

Palabras clave

Trabajadores, Organizaciones, Comunicación, Acoso laboral

ABSTRACT

COMMUNICATION SYSTEMS AND THE EMERGENCE OF THE WORKPLACE HARASSMENT AND VIOLENCE IN THE WORKPLACE

This work aims to present a selection of significant findings that are part of one investigation of exploratory that studies the relationships between power systems and communications, the emergence of phenomena of workplace harassment and violence at the workplace. The methodology is quantitative. Took into account the results of two scales new on power and communication (Artigas, 2016), and a scale of workplace harassment (Aiello et al. 2008; Deitinger et al., 2009 and adapted by Ferrari, 2011) with "section b" Ferrari (2011). The sample is formed by 310 workers of the city of Mar del Plata. Based on the results obtained were analysed and made inferences online bibliography of reference with the object of establishing relations between the above variables and the emergence of the harassment at work. This study provides evidence that formed part of a doctoral thesis defended last year.

Key words

Workers, Organizations, Communications, Mobbing

Introducción

La temática presentada reviste un valor significativo para el campo de la psicología del trabajo y las organizaciones; en los últimos años el fenómeno en estudio ha alcanzado importantes desarrollos. En este caso se aborda el acoso laboral y la violencia en los lugares de trabajo en relación a los sistemas de comunicación organizacional. Estas variables organizacionales y los datos empíricos, derivan de instrumentos específicos: una escala de comunicación construidas *ad hoc*, que permiten aportar sobre cuestiones relativas al funcionamiento de los procesos de comunicación en presencia de tales fenómenos.

La OIT la reconoce como problemática a la violencia en los lugares de trabajo recién desde 1999 (Chapell & Di Martino, 1999); sin embargo en organizaciones de todo tipo y naturaleza ha existido siempre. Hace poco más de dos décadas se ha comenzado a visibilizarse aproximadamente y convertirse en el núcleo de muchas investigaciones en curso. Si se revisa cómo surgen los primeros estudios, se comenzó estudiando la causalidad, identificando las características psicológicas de los patrones de conducta del agresor y de la víctima. Luego se fueron integrando otras variables, por considerarse que las respuestas individuales no explicaban la totalidad del mismo (Artigas & Ferrari, 2013).

Se puede decir que todo incidente en el que el trabajador sea abusado, amenazado o agredido y que ocurra en circunstancias relacionadas con su trabajo puede ser considerado violencia en el ámbito de trabajo. Así la define la OIT hacia 2003, entendiendo que ello engloba los desafíos explícitos y/o implícitos a la seguridad, al bienestar y/o a la salud de los trabajadores (ILO; ICN, WHO & PSI, 2003, citado en Ferrari, Filippi, & Trotta, 2011; Ferrari, 2013). Desde esta perspectiva, la violencia laboral puede ser tanto de tipo físico-abuso de fuerza física contra una persona o grupo, redundante en daño físico, emocional o psicológico-comprendiendo prácticas como: a) el abuso; b) el *mobbing*; también denominado *bulling* en algunos países; c) el hostigamiento; d) el hostigamiento sexual; e) el hostigamiento racial; f) la amenaza (OIT, 2004). También algunos investigadores incluyen una nomenclatura nueva denominada *bossing*; en tal sentido, Edreira (2003) hace una acotación interesante con respecto al acoso laboral: "En el caso de organizaciones o empresas que promueven y recompensan el *mobbing* se suele hablar de '*bossing*'. La autora se refiere al caso en que los jefes (de ahí el término *bossing*, referente a *boss*, en inglés; jefe en español) acuerden en conjunto una acción acosadora contra algún empleado. A pesar de las diferencias de abordajes y perspectivas de investiga-

ción, se acuerda que las variables personales se deben considerar combinadas con las socio-organizacionales, en este caso específico los sistemas comunicacionales en el contexto organizacional. Entonces en relación a la comunicación, el sometimiento a la no realización de la tarea, silenciando a las víctimas en pensamiento y voz como representación de cuerpo; impidiéndoles su interacción con el sistema. Leymann, (1996, citado en Artigas & Cebey, 2010), estableció su relevancia en cuanto a su nexa con el acoso laboral, al sostener que una forma de aislamiento social es dejar a las víctimas sin información, cerrar los circuitos de flujo de información, esperando que se equivoquen, que tengan que ocupar tiempo operativo de su propio desempeño intentando descifrar qué se les solicita, ocultando datos que significaban un insumo para su tarea; dobles mensajes, canales difusos de comunicación, son algunos de los efectos.

La comunicación es responsable de modelar los procesos organizacionales e interacciona con múltiples procesos, existe una necesidad de participación por parte de todos los miembros para lograr efectividad en sus resultados. La posibilidad de alinear objetivos y acciones individuales hacia las metas de la organización se hace factible a través de la coordinación de las acciones de los miembros generada y generado a su vez “procesos de comunicación”, dado que la comunicación permite compartir el flujo de la información, sostener relaciones de interdependencia y efectividad, establecer vínculos formales e informales. Por tanto, en todo ello radica la importancia de su estudio.

Metodología

Participantes

La muestra para la realización de este estudio cuantitativo fue intencional (N=310), son trabajadores de Mar del Plata, Partido de Gral. Pueyrredón (Provincia de Buenos Aires), dentro de los 310 participantes, se registra el género femenino con el 55% y el masculino con el 45%; los puntajes mayores se situaron en las edades 51% entre 30-45 años; existen trabajadores jefes en un 41,9%; el nivel de instrucción mayor se registra en el nivel de Universitarios en un 32,9%; son contratados estables el 87,4%; con una antigüedad de más de 4 años en un 76%; el 53% pertenece al sector privado y el 57% provienen de empresas grandes.

Procedimiento

Se administró un macrocuestionario que integra distintos factores cuyo objeto fue explorar la relación entre la violencia y el acoso laboral, y los aspectos ligados a la comunicación. Esta relación fue indagada respetando los factores sociodemográficos de los participantes.

El funcionamiento de la escala nueva fue chequeado a partir de un trabajo piloto inicial (N=50) y las validaciones respectivas a confiabilidad y validez los datos obtenidos con una muestra mayor (N=100), la estadística se trabajó en dos fases: descriptiva e inferencial. Para el caso del VAL-MOB, se indaga la concordancia entre la saturación de factores encontrados en el estudio original y los encontrados en este caso, mientras que para las otras escalas, se trabajó en términos de la mayor capacidad explicativa de la varianza. En este trabajo se presentan las correlaciones positivas

e inversas que resultan del entrecruzamiento de los factores que conforman la escala de comunicación con el VAL-MOB.

Instrumento

El cuestionario construido con opción de respuesta múltiple utilizando una escala tipo Likert de 6 puntos; está formado por dos escalas nuevas sobre poder y comunicación (Artigas, 2016) y una escala, Val MOB (Aiello et al. 2008; Deitingner et al., 2009 y adaptado por Ferrari, 2011), ya consolidada y probada en investigaciones previas. Ésta última está formada por cuatro factores y además cuenta con una dimensión adicional sintomatológica, escala que se refiere, principalmente, al diagnóstico categórico existente en la medicina legal. Los factores se denominan: Relacionalidad; Intrusividad; Clima afectivo y emocional, y Descalificación. Por último la dimensión Sintomatológica. También se incorporó un protocolo adicional, que se denomina “Sección b)” Ferrari (2011) con el objeto de indagar el papel de los testigos en las situaciones de acoso así como las relaciones estructurantes de dicha situación para las víctimas y los testigos. La escala de comunicación está formada por obtienen 5 factores denominados: Herramientas de diálogo; Comunicación violenta; Efectos del conflicto; Malestar comunicacional y Gestión de las diferencias. Cabe aclarar que para este estudio sólo se toman los resultados de dos escalas.

Resultados

El factor Relacionalidad (tabla1) que indaga vínculos con superiores y colegas, aspectos de la comunicación verbal-no verbal, formal-informal al interior de la organización, se asocia en forma positiva o directa con el factor Malestar comunicacional, de la escala de comunicación, que mide como está compuesto el malestar comunicacional, indicando un puntaje alto la existencia de dicho malestar, es decir que en la presente muestra mayores puntajes en Relacionalidad significarían que se asocia al acoso laboral a modos deficitarios de comunicación verbal y no verbal, a una mala gestión del conflicto por parte de la organización y la existencia de malestar comunicacional dentro de la misma.

En el factor Malestar comunicacional confluyen cuestiones relacionadas a problemas comunicacionales que derivan en conflictos, expresado del siguiente modo: *La mayoría de los sumarios o sanciones disciplinarias se originan en problemas de comunicación; Mucho del malestar que hay hoy en las organizaciones tiene origen en las cosas que los trabajadores silencian; La mala comunicación es responsable de muchos traslados o despidos de trabajadores; En una organización la comunicación influye sobre el malestar de los trabajadores cuando se silencian los conflictos (se castiga su exposición).*

También se encontró una correlación negativa con el factor Herramientas de diálogo, el cual como su nombre lo indica indaga la existencia de mecanismos para el diálogo, es decir la posibilidad de expresar el disenso entre otros; un puntaje bajo evidencia que no existen estas herramientas para dialogar. Esta información sobre asociaciones inversas, da cuenta de que para este grupo las cuestiones que tienen que ver con la dinámica vincular y la comunicación organizacional se relacionan negativamente con la posibilidad para el diálogo y la confrontación.

Tabla 1: Correlaciones de la variable Relacionalidad.

	Relacionalidad	p
Herramientas para el diálogo	-.423	<.01
Comunicación violenta	.093	.103
Efectos del conflicto	-.007	.900
Malestar comunicacional	.123	<.05
Gestión de las diferencias	.084	.142

Nota: coeficiente utilizado, Rho de Spearman

El factor Intrusividad (tabla 2) implica la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal. Se asocia en forma positiva o directa con los factores Malestar comunicacional, que expone la vivencia del malestar comunicacional y Gestión de las diferencias. En este factor un puntaje alto evidencia que la organización no gestiona de modo satisfactorio las diferencias; es decir que para este grupo de participantes a mayores puntajes en Intrusividad mayores puntajes en estos tres últimos factores. Además se asocia también de forma positiva con el factor Gestión de las diferencias, formado por los siguientes ítems: *Una organización que exige lo mismo a trabajadores de puestos altos y bajos genera malestar e inequidad; Las organizaciones pequeñas tienen menos problemas para comunicarse; La diferencia de generaciones en una misma organización trae dificultades para el diálogo.*

Para la muestra el mantener diferencias en estatus, roles y en responsabilidad se asocia la posibilidad de preservar la intimidad propia y con otros. Es decir, que los participantes también consideran relevante poder tolerar las diferencias para no sentirse invadidos en aspectos personales, ni convertirse en blancos de estereotipos y prejuicios.

En relación a las correlaciones inversas, el factor Intrusividad se asocia en forma negativa o inversa con el factor Herramientas de diálogo, lo que está dando cuenta es que para los participantes no existen mecanismos de diálogo en sus organizaciones. Lo cual mostraría que para este grupo de participantes existen en sus organizaciones prácticas y acciones que no cuidan la privacidad y el respeto por la vida privada de sus miembros; sino pareciera que son organizaciones que marcan las diferencias y estigmatizan. Ello no habilita el diálogo, y buenas condiciones para su trabajo.

Tabla 2: Correlaciones de la variable Intrusividad.

	Intrusividad	p
Herramientas de diálogo	-.300	<.01
Comunicación violenta	.103	.070
Efectos del conflicto	-.016	.784
Malestar comunicacional	.140	<.05
Gestión de las diferencias	.123	<.05

Nota: coeficiente utilizado, Rho de Spearman

El factor Clima Afectivo y Emocional (tabla 3), que comprende temas que afectan al ambiente de trabajo, la atmósfera, los lazos afectivos y la correspondencia o el desajuste entre los valores que se realizan en la organización y los de los individuos que trabajan

en ella, se asocia en forma positiva primeramente con el factor Herramientas de diálogo de la escala de comunicación.

Tabla 3: Correlaciones de la variable Clima Afectivo y Emocional.

	Clima Afectivo y Emocional	p
Herramientas de diálogo	.401	<.01
Comunicación violenta	-.072	.209
Efectos del conflicto	-.030	.597
Malestar comunicacional	.014	.801
Gestión de las diferencias	-.042	.462

Nota: coeficiente utilizado, Rho de Spearman

El factor Descalificación (tabla 4) explora la 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 el boicot de las acciones que llevan a su realización. Se asocia en forma positiva con el factor Malestar comunicacional y con Efectos del conflicto, de la escala de comunicación, siendo los ítems que conforman este factor los siguientes: *En una organización la comunicación influye sobre el bienestar de los trabajadores cuando hay conflictos; En una organización la comunicación influye sobre el bienestar de los trabajadores cuando hay pocas oportunidades para expresar lo que se piensa; Muchos síntomas psicosomáticos se producen a partir de las diferencias de comunicación entre los miembros de la organización; La comunicación se percibe como violencia cuando invade espacios del área de competencia profesional o de la vida personal de los trabajadores; Un signo de dificultad en las organizaciones es que las personas no puedan unirse para enfrentar algún problema.*

El factor Descalificación y el factor Efectos del conflicto, releva que los conflictos han impactado de modo negativo en la organización; y por otro lado, el factor Malestar comunicacional explora temas que confluyen en relación a problemas comunicacionales que derivan en conflictos. Por lo tanto, se puede pensar que la posibilidad de sentirse descalificado en el trabajo será condicionado también por habitar ambientes laborales donde el conflicto tiene una resolución negativa o un tratamiento inefectivo y se genera un malestar generalizado en las comunicaciones.

Asimismo, el factor Descalificación se asocia en forma negativa o inversa con el factor Herramientas de diálogo; es decir, en la percepción de los sujetos explorados el aumento de acciones de descalificación tiene una relación con la falta de diálogo y por consiguiente aumenta el malestar que se percibe en las condiciones laborales.

Tabla 4: Correlaciones de la variable Descalificación.

	Descalificación	p
Herramientas de diálogo	-.464	<.01
Comunicación violenta	.110	.055
Efectos del conflicto	.017	.761
Malestar comunicacional	.176	<.01
Gestión de las diferencias	.079	.166

Nota: coeficiente utilizado, Rho de Spearman

El factor Sintomatología (tabla 5) corresponde a las categorías diagnósticas en vigencia en la medicina legal. Se asocia en forma positiva o directa con el factor Malestar comunicacional. Es interesante que este factor haya tenido una alta correlación además de con el factor Sintomatología, también con los factores de Relacionalidad y con Descalificación, dado que evidencian la confluencia de determinados factores para la emergencia del fenómeno de acoso laboral.

Asimismo, el factor Sintomatología se asocia en forma negativa o inversa con el factor Herramientas del diálogo que expresaría que no existen mecanismos para el diálogo, es decir que en esas organizaciones las diferencias interpersonales no se pueden discutir y producen síntomas. Por lo cual, este factor Herramientas para el diálogo, se asocia de modo inverso a varias de las escalas comparadas: sintomatología, intrusividad, relacionalidad y descalificación. Es decir que si en las organizaciones no existen las herramientas para el diálogo, se incrementarían las posibilidades de que los trabajadores eleven su sintomatología, modos de intrusividad, actos de comunicación basados en la descalificación.

La existencia de estos elementos explica que este escenario sea propicio para favorecer la emergencia del acoso laboral y la violencia en los lugares de trabajo.

Conclusiones

A la luz de los resultados empíricos tal como se pudo corroborar determinados factores de la escala de comunicación han correlacionado de modo positivo o inverso con factores del VAL-MOB. Se presenta, a continuación, un resumen de las correlaciones más significativas entre ambas escalas.

En cuanto a las relaciones entre jefes y colegas (Relacionalidad) se asocia a estas relaciones con la existencia de un malestar comunicacional dentro de la misma organización provocando por modos deficitarios de comunicación verbal y no verbal. Por otra parte, las intromisiones o conductas de irrespeto (Intrusividad) implican que se asocia a estas conductas de intromisión en la vida privada o laboral de los trabajadores a malestares en la comunicación. También se puede observar que cree que la organización no gestiona de modo satisfactorio las diferencias, aumentando la posibilidad de incurrir los trabajadores en conductas de irrespeto o violación de espacios privados entre ellos.

El clima emocional de los trabajadores (Clima Afectivo y Emocional) se asocia a la posibilidad de contar con espacios para el diálogo, la disidencia, los discursos claros sin dobles mensajes. También se pudo visualizar que los actos descalificatorios entre los trabajadores (Descalificación) son explicados como causa o consecuencia de conflictos que impactan de modo negativo. Así problemas comunicacionales y su impacto en la generación de conflictos. Por lo tanto, se puede pensar que la posibilidad de sentirse descalificado en el trabajo será condicionada también por habitar ambientes laborales donde el conflicto tiene una resolución negativa o un tratamiento inefectivo y se genera un malestar generalizado en las comunicaciones.

Finalmente para la muestra la sintomatología de trabajadores de organizaciones (Sintomatología) evidencia que se asocia la existencia de éstos cuando no se cuentan con condiciones para el diálogo, la posibilidad de disentir, introduciendo así como también la

posibilidad que existan dobles mensajes y comunicaciones difusas entre los miembros de ella organización; si se analiza con otras correlaciones verificadas (relacionalidad e intrusividad) se demuestra que la existencia de prácticas de diálogo y flujo en las comunicaciones en las organizaciones abre la posibilidad de que existan o no: síntomas, intromisión, descalificación y malas relaciones entre los trabajadores.

En síntesis, con este trabajo se quiso destacar el gran valor contar con áreas significativas de correlación con la escala VAL-MOB que permiten ampliar el modelo de comprensión con un instrumento específicos sobre los procesos de comunicación. Por lo cual, se espera el futuro poder aplicar la escala VAL-MOB con la escala de comunicación con la finalidad diagnóstica o preventiva contra el fenómeno del acoso laboral y la violencia en los lugares de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiello, A., Deitingner, 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.
- Artigas, M.V. (2016). Las Organizaciones Abusivas: cómo el poder y la comunicación producen acoso laboral y violencia psicológica. Tesis doctoral. Buenos Aires: Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires.
- Artigas, M.V., & Cebey, M. C., (2011), Aproximación sistémica al mobbing o acoso laboral. Trabajo final de Seminario: Teorías de la comunicación humana, de la Carrera de Especialización en Psicología Organizacional y del Trabajo, Postgrado, Facultad de Psicología, UBA.
- Artigas, M.V., & Ferrari, L. E. (2013 agosto). Algunas reflexiones sobre producciones de acoso laboral y violencia psicológica en contextos organizacionales. II Congreso Iberoamericano sobre acoso laboral e institucional: "Dignidad, compromiso y solidaridad: hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral". Buenos Aires.
- Chapell, D. & Di Martino, V. (1999). Violence at work. En *Documentos de la OIT* (pp. 127-146). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Edreira, M. J. (2003). Fenomenología del acoso moral. *LOGOS. Anales del Seminario de Metafísica*, pp. 131-151. Recuperado el 19/07/2013. <http://bit.ly/18FXHUX>.
- Ferrari, L. E. (Coord.) (2013). Aportes de la psicología del trabajo a las problemáticas contemporáneas de los trabajadores y las organizaciones. Buenos Aires: EUDEBA.
- Ferrari, L. E., Filippi, G. L., & Trotta, M. F. (2011). ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? XVIII Anuario de Investigaciones, Tomo I, 117-123. Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Organización Internacional del Trabajo (2004): Documento de trabajo de la Organización Mundial de la Salud. Serie protección de la salud de los trabajadores. Vol. 3. La organización del trabajo y el estrés.
- Organización Internacional del Trabajo (2006): Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT. Recuperado 16/05/10, de: http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang-es/WCMS_070534/index.htm