

## Afrontamiento de situaciones de violencia en el trabajo: avances de un estudio con metodología mixta

Lautaro Cirami, Luna Yaket, Agustín Scopetta y Liliana Edith Ferrari

lauta.cirami@gmail.com

Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología, UBA

Argentina

Eje temático: Psicología del Trabajo. Salud laboral y Trabajo

Poster

### Resumen

La violencia laboral se define por comportamientos establecidos en las relaciones de trabajo, como por ejemplo hostigamiento, abuso, acoso o amenaza, que tienen como consecuencia un perjuicio para el trabajador, su trabajo y su salud. El estudio de la emergencia de la violencia y los factores asociados a la misma sugiere un abordaje multifactorial que comprende variables socio-demográficas, el estrés y la salud, el ambiente de trabajo, el clima laboral y las condiciones laborales, así como también el contexto histórico-cultural y las prácticas propias de la actividad. En esta dirección, surgen interrogantes acerca de cuáles son las respuestas de afrontamiento que los trabajadores ponen en marcha frente a las distintas situaciones de violencia. La literatura especializada es escasa al respecto y poco concluyente, especialmente en el contexto local. Por lo tanto, el objetivo de este trabajo es describir similitudes y diferencias entre víctimas y testigos de situaciones de violencia en el trabajo, desde un enfoque psicosocial, mediante una metodología mixta.

Para el análisis cuantitativo se cuenta con una muestra de 93 trabajadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires (el 57% de la muestra fue de género femenino y el 43 restante masculino. La media de edad fue de 30,7 años con un rango de 18 a 55). El análisis cualitativo se realiza sobre la información relevada de dos entrevistas administradas a trabajadoras (de 19 y 33 años, y de organización pública y privada respectivamente) que han sido expuestas a distintas situaciones de violencia (ambas de Ciudad de Autónoma de Buenos Aires).

Para el relevamiento de datos cuantitativos se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Estilos, Modalidades y Tipos de Acoso Laboral. Para el análisis cuantitativo de los resultados se utilizaron estadísticos descriptivos (Frecuencias, Media y Desvío Estándar), correlacionales (Rho de Spearman) e inferenciales (U de Mann Whitney) para indagar sobre las particularidades y generalidades de los dos grupos de interés en situaciones de violencia laboral en este estudio (víctimas y testigos). Además, se utilizó un análisis factorial exploratorio para indagar sobre cómo se agrupan las estrategias de afrontamiento. Por último, las entrevistas se analizaron mediante el análisis de discurso generando códigos, categorías *a priori* y categorías teóricas.

Para el análisis cuantitativo se utilizó el software SPSS y para el análisis cualitativo, el software ATLAS.ti. Se realizó un análisis factorial exploratorio con las 14 estrategias de afrontamiento relevadas, para evaluar las diferencias entre víctimas y testigos. Los datos resultaron satisfactorios para la realización de este análisis (KMO= .794 y prueba de esfericidad de Barlett  $p < .01$ ). A partir el gráfico de sedimentación se determinó la extracción de dos factores. Se utilizó el análisis de componentes principales con método de rotación Varimax. Al primer factor se lo denominó “Estrategias de Aproximación Resolutiva y Emocional”, mientras que al segundo factor se lo denominó “Estrategias Evitativas”. Para cumplir con el segundo y el tercer objetivo se utilizó la prueba no paramétrica U de Man Whitney. Por un lado, el grupo de víctimas de violencia laboral presenta un uso significativamente más alto de estrategias de Aproximación Resolutiva y Emocional en relación al grupo de testigos ( $Z = -2.39$ ,  $p < .05$ ) y al grupo que no reporta situaciones de violencia ( $Z = -2.514$ ,  $p < .05$ ). Por otro lado, tanto el grupo de testigos ( $Z = -4.506$ ,  $p < .01$ ), como el de víctimas ( $Z = -2.467$ ,  $p < .05$ ) presentó puntajes significativamente mayores de sintomatología en relación al grupo que no reporta situaciones de violencia.

En cuanto a los hallazgos cualitativos, se pudieron generar tres ejes:

- 1) Afrontamiento creativo (búsqueda de apoyo social, planificación, aceptación y afrontamiento de acatamiento);
- 2) Afrontamiento reactivo (aproximación y evitación);
- 3) Resultados del afrontamiento (reestructuración, instrumental, fallido).

Además, se hallaron factores asociados al desarrollo de estas estrategias: posicionamiento, recursos externos y trayectoria laboral. Al momento de trabajar con los resultados cualitativos y cuantitativos se destaca la importancia del posicionamiento como víctima o testigo de los trabajadores expuestos a situaciones de violencia. Estos resultados se discuten a partir de investigaciones recientes que indagan sobre la particularidad entre los tres grupos estudiados en este trabajo, especialmente con el de los testigos.

**Palabras clave:** afrontamiento, violencia laboral, factores psicosociales.

**Keywords:** coping, workplace violence, psychosocial factors.

### Referencias bibliográficas

- Carver, C.S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the brief COPE. *International Journal of Behavioral*.
- Cebey, M.C. (2014). *Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: Aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas. Tesis doctoral*. Doctorado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires.
- Cirami, L. y Ferrari, F. (2019). ¿Cómo investigar las trayectorias laborales? Revisión bibliográfica sistemática y análisis de los principales enfoques teórico-metodológicos. *Anuario de Investigaciones*, 25.
- Cox, C.B., Johnson, J. y Coyle, T. (2015, julio). Coping styles moderate the relationships between exposure to community violence and work-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20 (3), pp. 348-358.
- Doron, J.D., Trouillet, R., Maneveau, A., Neveu, D. y Ninot, G. (2014). Coping profiles, perceived stress and health-related behaviors: a cluster analysis approach. *Health Promotion International* 30 (1), pp. 88-100.
- Engeström, Y. (2001). El aprendizaje expansivo en el trabajo: hacia una reconceptualización teórica de la actividad. *Journal of Education and Work*, 14 (1).

- Ferrari, L., Filippi, G.L., Córdoba, E., Cebey, M.C., Napoli, M.L. y Trotta, M.F. (2016). Cuestionario de Evaluación de Estilos, Modalidades y Tipos de Acoso Laboral (CEMTAL): Estructura y Propiedades Psicométricas. En *XXII Anuario de investigaciones*. Tomo I, pp.61-70. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-1686.
- Filippi, G., De la Poza, J., Ferrari, L., Berrios, P. y Cebey, M.C. (2008). *Crítica de la cultura organizacional. Claves para cambiar la Organización del Trabajo*, pp. 444-450. Montevideo: Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones, Facultad de Psicología, Udelar/ Psicolibros Universitarios- Conytrium. ISBN 978-9974-8120-3-1.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T.S. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método Istas21 (CoPsoQ)*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). ISBN: 84-609-0559-4
- Moreno Jiménez, B. y Baez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Namie, G. y Lutgen-Sandvik, P.E. (2010). Active and passive accomplices: The communal character of workplace bullying. *International Journal of communication*, 4, (31).
- Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*, Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales – CEIL- CONICET/ Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas/ Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas / Universidad Nacional de Moreno. Departamento de Economía y Administración/ Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores ISBN 978-987-21579-9-9.