

EMOCIONES Y AFECTOS EN LOS PROCESOS DE ACOSO VERTICAL Y HORIZONTAL. EXPECTATIVAS HACIA LA ORGANIZACIÓN

Liliana Ferrari, Graciela Filippi
Facultad de Psicología. UBA.

RESUMEN

La temática de la violencia laboral, y en especial la del acoso, ha logrado una alta visibilización en el escenario socio-laboral local, a partir de intervenciones efectuadas por los distintos actores del trabajo. Así, muchas instituciones inteligentes han decidido enfrentar la realidad de los hechos y realizar distintos tipos de acciones para paliarla y resolverla, viendo en su cronificación un claro signo de inequidad laboral y de baja estima organizacional.

Complementariamente a la indagación sobre los efectos subjetivos e intersubjetivos que determinan la violencia como práctica y significación para los distintos grupos de trabajadores, se hace necesario relevar la emergencia de procesos de acoso a partir de los denominados incidentes críticos. Por otra parte, los estudios contemporáneos revelan la importancia de los procesos de mediación en organizaciones con situaciones de riesgo psicosocial (Barón Duque, 2003), como una vía efectiva para alcanzar una mayor equidad interna. Tal equidad, sin embargo, no podría ser alcanzada sin una efectiva indagación en torno a los componentes afectivo - emocionales en juego y sus respectivas lógicas psico - organizacionales (Ferrari et. al; 2011 a; 2011b).

La ponencia forma parte de nuestro estudio relativo a los comportamientos de hostigamiento en tanto emergentes de estilos desarrollados en el ámbito laboral, y relativos al poder, a la comunicación, a la afiliación y a la orientación a resultados, que configuran subsistemas de acoso individual o grupal.

Esta presentación se enmarca en la conclusión del Proyecto UBACyT P015 "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral" 2008 - 2010, y da cuenta del inicio del Proyecto UBACyT "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral", correspondiente al ciclo 2011 - 2014. En el mismo se indaga la acción del subsistema acosador, explorando cómo la presencia de mecanismos subjetivos, psicosociales y organizacionales interrumpe y morigera las prácticas de hostigamiento y / o fortalece y apoya a los posibles blancos de acción acosadora.

Para este caso, presentamos algunos hallazgos relativos a los procesos afectivos y los posicionamientos subjetivos en situaciones de hostigamiento, dentro de organizaciones laborales afectadas por la problemática. Las así llamadas tipificaciones o cristalizaciones afectivas se exponen como vinculadas a la forma vertical - horizontal del hostigamiento, caracterizando finalmente los sentimientos relativos a la organización y a las terceridades simbólicas.

La metodología utilizada es cualitativa. Implica una genealogía emocional descripta a partir de la casuística proveniente del trabajo de intervención realizado por la Cátedra I de Psicología del Trabajo de la Facultad de Psicología, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires. Los datos provienen de las dos ramas del proyecto de investigación ya mencionado, ellas son: el Programa de intervención en organizaciones y el Programa de atención a la víctima de mobbing. La casuística de los mismos alcanzó cerca de 300 consultas que implicaron el desarrollo de una secuencia de entrevistas con los actores de la situación presentada. Se ha trabajado sistematizando el contenido clínico y lingüístico - semántico con técnicas de análisis del discurso para reconstruir las categorías subyacentes a la trama relacional descripta en las mismas.

PALABRAS CLAVE: acoso laboral- procesos afectivos- subjetividad- hostigamiento

Introducción

Una de las cuestiones más interesantes de indagar en términos de los procesos de acoso laboral, es la identificación de mecanismos, tecnologías y posicionamientos subjetivos que puedan ser denominados tipificantes o comunes en tales situaciones. Sin embargo, no resulta una condición inmediata que las distintas situaciones de acoso puedan ser homogenizadas por patrones comunes. Como todo padecimiento originado en una condición relacional, individuos, sociedades y grupos aprenden en las interacciones y varían por este aprendizaje social los estilos mismos con los cuales se desarrollan tales situaciones.

No obstante, podemos hablar de ciertas cristalizaciones psicosociales que provienen de prácticas instituidas y que conforman modos de pensar y sentir de quienes están siendo objeto de comportamientos de acoso; compuestas a su vez por creencias, sesgos atribucionales y actitudes.

Emociones y afectos vinculados a los comportamientos de acoso desde la perspectiva de la persona hostigada

a- Emociones y afectos relativos al acoso vertical descendente:

Cuando se identifica a los jefes o superiores como acosadores, las víctimas pueden distinguir que su relación y las indicaciones, reclamos e interacciones comprendidas en ella trascienden y pervierten lo contenido en las exigencias de trabajo e implican un profuso conjunto de emociones y percepciones que se experimentan como peligrosas para la subjetividad propia. Los afectos ligados a las jefaturas acosadoras pueden identificarse como desilusión, desconfianza, temor, rabia, evitación, humillación, vergüenza, anonadamiento y angustia. Si bien hemos definido un gradiente posible del ciclo afectivo-emocional, el mismo no es taxativo "aunque sí lo son las funciones de los componentes emocionales. Uno de ellos, el miedo, caracteriza la condición en la que las personas quedan al no poder evitar los ataques ni calcular las nuevas maneras en que éstos van a reiterarse. Así, una víctima de acoso puede comenzar a recibir sanciones, lo cual estará sujeto a norma y será adecuado, pero la sanción acontecerá en un contexto en el que no se aplica a ningún otro aunque esté prescripta.

Por otro lado, el miedo desarrollado en el acoso está asociado a expresar la propia percepción y los puntos de vista en materia de cómo llevar a cabo una tarea, a evaluar un procedimiento u opinar sobre la manera en que el trabajo está organizado; y también, a relatar las situaciones de enfrentamientos con esa jefatura en espacios laborales. Por ello, muchos trabajadores sienten temor al contar lo que les ha ocurrido, no sólo por las represalias asociadas a divulgarlo sino porque relatarlo multiplica su impotencia, es decir, su incapacidad de haber resuelto de otra manera la situación " esta es una condición aparentemente más frecuente en el hostigamiento de un jefe a otro o cuando la víctima es un profesional".

La humillación y la vergüenza son dos emociones que también caracterizan este sistema de acoso promovido a partir de jefaturas. Lo que aparece frecuentemente en los relatos es una sensación de inadecuación, percibida como 'estar fuera de lugar', que surge a partir de lo que se entiende por 'ponerlo a uno en su lugar'. Se conjugan aquí dos mecanismos que caracterizan al proceso de acoso: uno de ellos es la instrumentalización de la persona o grupo objeto "con la que se lleva a cabo un disciplinamiento ejemplificador para el resto"; el otro es la ruptura de la alteridad (De Gaulejac, 2008): la negativa a tratarlo como semejante en la interacción.

También respecto del acoso atribuido a jefes, un segundo agrupamiento a distinguir destaca la capacidad de los mismos de lograr dar continuidad a su estrategia con el consentimiento y la complicidad de los grupos a su cargo. La cooptación de colaboradores para desarrollar hostigamiento muchas veces es relativa a la posibilidad de encontrar personas dentro de los grupos cuyas expectativas en la organización y en su propio desarrollo se encuentran seriamente limitadas; también, de aquellos que

pueden identificarse con los objetivos buscados por el acosador a partir de un resentimiento común hacia las víctimas elegidas. Comportamientos tales como retirar el saludo a una persona e ignorarla, extraviar sus solicitudes o certificados, demorar o entorpecer sus pedidos o gestiones "entre otras" se realizan con mayor contundencia con la complicidad y el soporte de un grupo.

b- Emociones y afectos relativos al acoso horizontal:

Cuando se identifica a los pares como acosadores las emociones asociadas refieren a la distancia social o el aislamiento, la exposición, la estigmatización, la traición, el deseo de revancha, la rivalidad. Un alto porcentaje de víctimas de mobbing no percibe sino tardíamente hostigamiento por parte de sus pares. Esto se debe, al menos, a dos cuestiones: por un lado, en el conjunto de nuestras creencias abundan los supuestos que hacen verosímil y por lo tanto visible la violencia vertical; por otra parte, los trabajos contemporáneos promueven la autonomía en el desempeño individual hasta llevarla a lo que podríamos denominar la atomización de responsabilidades. Por esta razón, las personas tienden a cubrir la ausencia de interacción y colaboración con su propia actividad naturalizando una distancia interaccional y también incrementando la propia exigencia. Esto significa que el camino de volverse competente o mejorar el propio desempeño, está en parte construido de prácticas de distanciamiento colaborativo. Se trata de una ideología profundamente enraizada, a nuestro entender, con la concepción de agencialidad que descansa en el sujeto como centro de potencialidad para producir efectos, de decisiones personales, sociales y políticas y de competencias educativas, laborales, sociales.

La exposición y la estigmatización son un segundo grupo de procesos que no siempre se ligan a los anteriormente descriptos. Por el contrario, cuando un grupo expone algo, o a alguien, lo hace objeto de visibilidad aun cuando lo trate como invisibilizado al hablar de él como si no pudiera escuchar. La persona se vuelve objeto en las conversaciones de otros y blanco de la crítica por lo que hace, por lo que cree, por lo que piensa, por su imagen, orientación, confesión; pero, fundamentalmente, por lo que logra representar para el grupo. El efecto de la estigmatización es que se transforma para el grupo en una excepción, es decir, en alguien que está exceptuado de respeto y consideración similar al que otros tienen. El segundo aspecto de esta excepcionalidad, facilitado a partir del primer paso, es el rechazo que se justifica a partir de los atributos mencionados (Goffman, 1998). En suma, en tanto contempla lo desacreditable de un trabajador la estigmatización es una situación común tanto para la discriminación como para el hostigamiento.

La traición es otro tipo de situación detectada en el contexto de hostigamiento, definida habitualmente como el efecto de la pérdida de confianza, en función de una falta de fidelidad o lealtad. Se trata del quiebre de un compromiso adquirido que en su sentido más profundo afecta la seguridad e indemnidad de alguien. Si bien el fenómeno trasciende el ámbito laboral, se ubica perfectamente en los comportamientos de hostigamiento y en situaciones como las de delatar a alguien, dejando en descubierto o insinuando sus errores, sus opiniones o sus problemas. El efecto o la consecuencia de la traición es siempre la inseguridad en cuanto a la propia posición y manera de ser. Lo que habitualmente se separa como público y privado, lo que preocupa y por lo tanto no se debe traslucir, lo que se quiere mantener bajo control y en el ámbito íntimo, son equivalentes de lo que se vuelve fuente de inseguridad cuando alguien es traicionado. Paradójicamente, la traición es motor para los comportamientos y sentimientos del acosado, pero también aparece en el discurso de los sentimientos del acosador "en muchos casos, siendo parte del origen de sus comportamientos, fundados para él en el modo de la defensa.

La rivalidad puede ser otro motor en términos del acoso, aunque también consecuencia del mismo. En situaciones de acoso horizontal los trabajadores no son necesariamente pasivos y responden a lo que consideran una provocación con una respuesta de similar estilo, que podemos denominar revancha en espejo. Además, la

rivalidad es el tipo de intersubjetividad que acompaña a ciertas formas de organización del trabajo. Decimos rivalidad y lo distinguimos de competencia, ya que habitualmente se trata de un discurso en términos de triunfo y derrota, propias y de los competidores. En sistemas laborales que propician ciertas orientaciones comportamentales y ciertas significaciones, se recrea el terreno fértil para tal competitividad. Así, en una organización que incrementa el ingreso de jóvenes profesionales se enfatizó que la organización se transformaría al ritmo de estos ingresos, pero a los pocos años algunos de los sectores que habían recibido caudal de profesionales noveles se encontraban fragmentados en dos grupos. Naturalmente, uno de ellos era el de las personas con mayor antigüedad y que habían adquirido su formación en la práctica de su trabajo y el otro, el de los profesionales ya no tan noveles y con franco acuse de desgaste por integrarse mejor al lugar de trabajo. En el discurso de las jefaturas y trabajadores donde el ingreso de profesionales fue percibido como amenazante, la contribución de los mismos fue siendo opacada e insignificanzada (Ferrari, 2007).

c- Emociones y afectos relativos a la organización:

En nuestra experiencia con situaciones de acoso es común advertir la expectativa ambivalente que las personas depositan en las organizaciones. Entendemos que esta perspectiva se genera en el tipo de experiencia socio-laboral que alguien ha desarrollado dentro de la misma; también, la que ha adquirido a lo largo de su experiencia como sujeto trabajador; y además, a la que obtiene en sus prácticas de ciudadanía (Ferrari et. al, 2011 c). En efecto, mientras quien se considera víctima va adquiriendo certeza de lo que le acontece, deposita expectativas en torno a la forma en que lo que ocurre puede interrumpirse, modificarse, tomar un giro contrario, sí y sólo sí sustentaba hacia las formas organizativas un sentimiento de confianza. En estas alternativas aparecen: la organización, la acción sindical y otras instancias institucionales como el Servicio Médico o el Departamento de Recursos Humanos. Las instancias mencionadas son siempre terceridades simbólicas que permiten a la persona dar lugar a mediaciones relativas, que en muchos casos dotan de nombre y encuadre tanto a lo que le ocurre a él como a la situación laboral que atraviesa.

La expectativa de que se pueda hacer algo con aquello que ocurre en una presunta situación de acoso, tiene que ver con distintos imaginarios: el de la tregua; el de reponerse de lo que daña; el de reivindicar su carrera; el de castigar a los responsables; el de advertir a otros; el de dejar constancia de lo acontecido. En este sentido, la clínica laboral de una situación de acoso se distingue de la propia de situaciones de burn out (Sicardi, Novo; 2010) por el tipo de expectativas puestas en juego. En el primer caso, se espera que la organización restituya un tipo de reconocimiento individual, social y profesional que se siente avasallado en las prácticas laborales (Ferrari et. al; 2011 d), mientras que en el segunda caso la despersonalización y el cinismo que suelen acompañar a quien se encuentra afectado, genera otra expectativa de restitución simbólico-moral que debe construirse a partir de otros espacios.

Discusión

Lo descripto en los apartados anteriores sintetiza parte de nuestra experiencia de intervención en organizaciones y de clínica laboral referida a situaciones de acoso. Como toda tipificación es fruto del proceso de categorización cualitativa, llevada a cabo partir de los encuentros y entrevistas, que incluyen personas afectadas, testigos y miembros de organizaciones. Tales tipificaciones no son normativas de los procesos sino descriptivo-comprensivas de las mismas. La gama de emociones y afectos vinculadas al acoso laboral tiene la cualidad de ser intensas, movilizar grandes montos de angustia y desplegar mecanismos de defensa que muchas veces refuerzan la posición de bloqueo y dilema que caracterizan muchas de estas situaciones. Por otra parte, lo advertido en este trabajo, también se refiere fundamentalmente al hostigamiento en situaciones de empleo y no incluye otros procesos cercanos a la idea

de hostigamiento que radican en la situación de selección-promoción o en sistemas de contrato como el del subempleo.

Bibliografía

- Barón Duque, M. (2003). "Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación". Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales, 7, "Reflexiones y preguntas sobre el acoso psicológico laboral o mobbing", 135-154. Editorial de la Universidad del País Vasco. ISSN 1575-7048.
- De Gaulejac, V. (2008) Las fuentes de la vergüenza. Argentina: Mármol Izquierdo ediciones.
- Ferrari, L. (2007). Insignificantizaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en buenos aires entre el 2003 y el 2005. Tesis doctoral. Barcelona. Hemeroteca UAB.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Trotta, M. F.; Cebey, M. C. (2011a). Reflexiones en torno a las funciones del gerenciamiento y el rol sindical acerca de la salud de los trabajadores. Trabajo presentado para las XII Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo. "El estado del arte". (En prensa)
- Ferrari; Filippi; Cebey. (2011b) Algunas reflexiones sobre la ampliación de las funciones del gerenciamiento. Presentado para el II congreso de psicología del Tucumán. Nacional e internacional. "La psicología en la Sociedad Contemporánea: Actualizaciones, problemáticas y desafíos". "Psicología de las organizaciones y psicología de la salud. Universidad Nacional de Tucumán, Facultad de Psicología. (En prensa)
- Ferrari, L.; Bazán, C.; Logiúdice, A. (2011c) Los derechos sociales y las políticas públicas: una psicología social entre la autoorganización social y el ejercicio de la ciudadanía. En Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social. ISSN: 1578-8946 (en prensa)
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F. (2011d) Análisis de algunos factores del campo organizacional en la emergencia del maltrato laboral. El compromiso laboral: tendencias y diferencias por grupos de trabajadores. 10º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. "Pensar un mejor trabajo. Acuerdos, controversias y propuestas". ISBN 978-987-98870-4-25
- Goffman, E. (1998) Estigma. La identidad deteriorada. Argentina: Amorrortu editores.
- Sicardi, E, Novo, P. (2010) Estrés y burn out. En Filippi, G.; Zubieta, E. (coord.). Psicología y trabajo, una relación posible. Buenos Aires: EUDEBA. Pp.171-203.

ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y BURNOUT

Ana Isabel Redondo, Mariana Cecilia Arraigada
Facultad e Psicología. UNMdP.

RESUMEN

En los últimos años Mar del Plata está intentando pasar de ser una ciudad balnearia para ser una ciudad turística. Por esto las estrategias turísticas surgidas desde los organismos oficiales han sido posicionar a la ciudad bajo el lema "Mar del Plata todo el año". En esto, el alojamiento y básicamente el sector hotelero, juegan un rol fundamental. Además, la industria hotelera es una de las que mayor empleo genera en las ciudades en las que se ubica.

Nuestro estudio se focaliza en el sector hotelero y sus recursos humanos, analizando los cambios en el trabajo impuestos por las nuevas condiciones y la globalización y como esto repercute en la Salud Ocupacional del sector: las consultas por patologías originadas en el trabajo o afectadas por él, se han multiplicado en forma alarmante. Enfermedades psicosomáticas, ataques de pánico, depresión, burn out, víctimas de