

Percepciones de riesgos psico-sociales de un grupo de empleados de organizaciones públicas

ÁREA TEMÁTICA B- Gestión de las Organizaciones y el Conocimiento Organizacional.

Artigas, María Velia S.¹, Ferrari, Liliana Edith², Ingusci, Emanuela³

¹ Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ingeniería - Departamento de Ingeniería Industrial, Juan B. Justo 4302, 7600 Mar del Plata, mvartigos@hotmail.com

² UBA, Facultad de Psicología – ferrarililiana@yahoo.com

³ Universidad de Salento, Lecce, Italia – emanuela.ingusci@unisalento.it

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo presentar las bases conceptuales y metodológicas que guían el actual trabajo de investigación de tipo exploratorio, que estudia las relaciones existentes entre el sistema de poder, el sistema de comunicación y la emergencia de fenómenos de acoso laboral y violencia en los lugares de trabajo. Cada organización genera diferentes tipos de riesgos para sus trabajadores y tiene características propias que la distingue e identifica, una cultura organizacional reflejada en sus valores y conductas dominantes sobre lo que está aceptado o no a nivel organizacional. La violencia y el acoso laboral (*mobbing*) es un problema de orden social, organizativo y cultural; que impacta en la salud del personal e impide las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo. Son fundamentales los aportes de los autores precursores en el estudio de la problemática como Leyman (1) quien explica las diferencias dadas por las causas que lo originan como también Hirigoyen (2) quien estudia las tipologías del fenómeno.

Esta comunicación aporta datos para el desarrollo de una tesis doctoral (3) titulada: “Las organizaciones abusivas: cómo el poder y la comunicación producen acoso laboral y violencia psicológica”, y se enmarca en un proyecto mayor UBACyT “Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral”.

El abordaje metodológico utilizado para este trabajo es de tipo cualitativo, se presenta un análisis del contenido del discurso de las producciones de un grupo focal de trabajadores de organizaciones públicas, sobre las que se analizan sus percepciones y discurso en relación al tema propuesto. Los alcances de los resultados presentados son limitados, se espera en una etapa posterior poder confrontarlos con resultados cuantitativos que forman parte del mismo estudio para obtener un panorama más completo del escenario propuesto.

PALABRAS CLAVE: trabajadores, organización, acoso laboral, riesgo psico-sociales

REFERENCIAS

- [1] Leymann, Heinz. (1996) “The content and development of mobbing at work”, en Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology, núm. 2.
- [2] Hirigoyen, Marie-France (2001) El acoso moral en el trabajo. Editorial Paidós. Barcelona.
- [3] La Dra. Liliana E. Ferrari es la Directora de la tesis doctoral en curso, en la Facultad de Psicología, UBA.

Perceptions of psycho-social risks from a group of public organization employees

ABSTRACT

This paper aims to present the conceptual and methodological foundations that give rise to the current exploratory research that assesses the relationship between the power system, the communication system and the emergence of workplace harassment and violence phenomena. Every organization generates different types of risks in its workers and has characteristics of its own that distinguishes and identifies it, an organizational culture reflected in its values and dominant behaviors with respect to what is and what is not accepted at the organizational level. Violence and workplace harassment (mobbing) is a social, organizational and cultural problem that impacts on workers' health and prevents interpersonal relationships in the workplace. Contributions by forerunners in the study of this issue such as Leyman, who explains the differences given by its root causes, and Hirigoyen, who studies the phenomenon typologies, are essential.

This paper provided evidence for the development of a doctoral thesis entitled "Abusive organizations: how can power and communication lead to workplace harassment and psychological violence" and is part of a larger project UBACyT called "Power, affiliation and effectiveness in contexts of workplace violence."

The methodological approach applied in this work is qualitative. A discourse content analysis of utterances of a focus group of employees from public organizations is presented, and their perceptions and discourse are analyzed in relation to the proposed topic. The scope of the outcome is limited. It is expected to be compared to the quantitative outcome that is part of the same study so that a more complete picture of the proposed scenario emerges.

KEYWORDS: workers, organization, workplace harassment, psycho-social risk.

1. INTRODUCCIÓN

El tópico elegido como campo de investigación para la elaboración de una tesis doctoral es el fenómeno definido como 'acoso laboral' (*mobbing*), que se ha integrado al conjunto de temas abarcados en un primer momento por el Proyecto UBACYT/08: "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral", y que luego se ha incorporado al actual Proyecto UBACYT /11 "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral". Ambos proyectos bajo la dirección de la Dra. Graciela L. Filippi.

Con respecto a los antecedentes, son fundamentales los aportes que ya existen sobre el acoso laboral: a) los que explican su genealogía [1]; b) los que exponen diferencias dadas por las causas que lo originan [2]; c) o sobre las tipologías del fenómeno [3]; d) las investigaciones que explican sus consecuencias a nivel individual, en las víctimas; e) las que estudian sobre tipología del acosador [4]; f) o sobre las causas de su emergencia en organizaciones [5, 6].

Existen también investigaciones que, en sus análisis, incluyen el ambiente en el que se da el acoso laboral [7], otras estudian las asociaciones directas entre los sistemas de comunicación informal y situaciones de acoso [8], así como otras líneas de investigación se centran en las situaciones de acoso laboral y situaciones de lucha de poder por largos períodos [9].

Tanto a nivel nacional como internacional existen muy valiosos desarrollos teóricos en torno al presente tema, sin embargo en los mismos no han sido contempladas de modo simultáneo dos variables organizacionales que, según la presente investigación, inciden en la emergencia del fenómeno del acoso laboral y de la violencia psicológica: el sistema de comunicación y el sistema de poder de las organizaciones de trabajo.

A continuación se presentan algunas conceptualizaciones teóricas y reflexiones que guía el presente trabajo, con el objeto de profundizar el estudio del *mobbing* y su relación con estas dos variables en relación al acoso laboral.

1.1. Caracterización del término *mobbing*

Mobbing designa el acoso moral en el trabajo. Acosar es someter continuamente a pequeños ataques en repetición; define a toda conducta abusiva (incluyendo gestos, palabras, comportamientos, actitudes, etc.) que atenta por su sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo [10].

El término *mobbing*, proviene del verbo inglés "to mob", que significa maltratar, asediar o atacar. Como sustantivo, "mob" significa muchedumbre y escrito con la primera letra en mayúscula "Mob" hace referencia a la mafia. Este término suele utilizarse para referir a una muchedumbre que asedia o persigue a alguien.

Konrad Lorenz desde la etología fue el primero en utilizar el término *mobbing* definiéndolo como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte que ellos [1].

En los años sesenta el médico sueco Peter Paul Heinemann, lo utilizó para referirse a las conductas hostiles de ciertos niños respecto de otros en las escuelas, y publicó el primer libro sobre *mobbing* en 1972 en el que aborda la problemática de la violencia de grupo entre los niños.

Luego, en los años ochenta Heinz Leymann, psicólogo alemán profesor de la Universidad de Estocolmo, utilizó el término *mobbing* para referirse a formas severas de acoso en las organizaciones, mediante actitudes hostiles hacia una misma persona. Esta situación surge, de un conflicto no resuelto y es una forma grave de estrés psico-social. Leymann además es el responsable de la descripción operativa demostrable del *mobbing*, utilizando para ello un inventario conocido como "Inventario de acoso laboral de Leymann", que consta de 45 actividades típicas del *mobbing* distribuidas en cinco grandes apartados: [2].

- a) Limitar la comunicación
- b) Limitar el contacto social
- c) Desprestigiar su persona ante sus compañeros
- d) Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral
- e) Comprometer la salud

En la actualidad algunos de los mayores referentes son el profesor Dieter Zapf de la Universidad de Francfort, el profesor Ege director del Centro de Investigación de Estrés Psicosocial y *mobbing* de Italia, y los profesores Piñuel y González de Rivera quienes continúan desarrollando investigaciones sobre el tema en España.

2. VARIABLES ORGANIZACIONALES: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y PODER ORGANIZACIONALES

El trabajo puede tener una influencia positiva sobre la salud de un individuo -satisfacer necesidades de supervivencia, contribuir al desarrollo de capacidades intelectuales, dar identidad al sujeto, posibilitar la autorrealización, entre muchos otros- pero también puede influir de modo negativo -accidentes laborales, enfermedades profesionales, sentimientos de deshumanización y alienación-: es evidente que, sin salud, el trabajo puede llegar a ser muy difícil e incluso imposible [11].

Cada organización genera diferentes tipos de riesgos y tiene una cultura organizacional propia que la distingue e identifica, reflejada en las actitudes de los empleados, sus creencias acerca de la organización, sus valores comunes y conductas dominantes sobre lo que está aceptado o no a nivel organizacional. La violencia en el lugar de trabajo ya no es un fenómeno episódico, sino un problema enraizado en factores más amplios, de orden social, organizativo y cultural, a causa de ello se obstaculizan las condiciones para el trabajo. La OIT designa al *mobbing* como la nueva plaga laboral del siglo XXI, por ello promueve la incorporación de legislación al respecto en todo el mundo. El impacto del fenómeno no sólo termina con la salud del personal, sino que aniquila las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo [12].

Al intentar dar respuesta al problema del acoso y la violencia laboral en el trabajo se encuentra que, dentro de la dinámica organizacional, existen elementos importantes a considerar, como por ejemplo, la comunicación: ésta representa una parte fundamental en la construcción y la dinámica de la organización, pudiendo impactar de modo positivo en las relaciones entre los miembros de las organizaciones y/o de modo negativo.

Es precisamente en este escenario con un mundo cambiante, donde se puede ver la responsabilidad de la comunicación al momento de ofrecer un mecanismo que permite al hombre su existencia, en la medida en que le facilita el reconocimiento de su propia transformación permanente y la construcción de una visión, compartida con sus semejantes, sobre ese proceso de cambio. No es otro el papel de la comunicación. Por ello, establecer relaciones entre los patrones comunicacionales y la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo se presenta como fundamental.

En la actualidad es creciente la importancia que se le otorga a la comunicación. Para toda organización es fundamental contar con los datos y la información necesaria para que cada trabajador pueda desarrollar su tarea y agilizar la toma de decisiones. ¿Pero qué ocurre cuando mejorar los sistemas de comunicación no asegura que exista una comunicación efectiva, sino por el contrario, afecta de modo negativo a los sujetos aportando incertidumbre e inseguridad, factores por demás perjudiciales no sólo para los sujetos que trabajan sino también para las organizaciones que ellos conforman?. En relación al acoso laboral, la comunicación puede significar uno de los elementos a considerar, debido a su incidencia en el establecimiento de vínculos entre los sujetos dentro de una organización.

Otra variable que adquiere relieve es el papel del poder dentro de la organización. Es oportuno, a partir de su análisis, reconocer cuáles son sus implicancias en el fenómeno del acoso. Resulta interesante relevar el rol que desempeña el poder y la autoridad en las organizaciones donde existen situaciones de acoso laboral.

Se entiende el poder como la imposición de la voluntad de un sujeto sobre otro, es decir, el ejercicio del control, de la autoridad o de la influencia de un sujeto sobre otro [13]. Una persona o grupo con poder, pueden generar una dependencia en otro miembro o grupo, valiéndose de una competencia técnica propia, de la administración de un recurso, o del conocimiento de una debilidad del otro. Siguiendo la idea del autor, el poder no se posee sino que se ejerce, y no sólo es un privilegio de los dominantes sino que, desde la lucha por el poder mismo, los que no lo tienen se apoyan precisamente en él para su ejercicio.

Estos conceptos teóricos son objetos de investigaciones recientes del grupo de investigación ya mencionado [14,15] y dentro de sus producciones se destacan conclusiones en cuanto al impacto

y exposición de víctimas en relación al puesto jerárquico que desempeñan en la organización. Por ejemplo, se ha encontrado que el grupo operativo está más expuesto a ser víctima de descalificación que el gerencial. Por otra parte, en cuanto a la proclividad a recibir maltrato, se repite la prioridad del grupo de técnicos por sobre el de gerentes. Es decir, la oportunidad de recibir descalificación se atenúa a medida que la posición en el organigrama se ubica en mejores condiciones en relación con el poder sobre las prácticas laborales de otros trabajadores [16,17].

3. METODOLOGÍA Y AVANCES EN EL CAMPO

El objetivo principal de la investigación mayor es identificar, describir y comprender factores y procesos intervinientes en la emergencia del fenómeno de acoso laboral y violencia psicológica en el lugar de trabajo. Para tal fin se diseñó un abordaje metodológico de tipo cuanti-cualitativo, que utiliza *focus-group*, y entrevistas en profundidad a informantes clave que aportaron datos para la creación de escalas construidas ad-hoc para relevar aspectos ligados al poder y la comunicación organizacional y su vinculación con las situaciones de violencia laboral, además de otras escalas que miden clima, condiciones y medio ambiente de trabajo, situaciones de acoso laboral y síntomas psicossomáticos con escalas del VAL-MOB que evalúa riesgos de *mobbing* en contextos organizacionales [14] y su versión revisada y adaptada [15].

Para tal fin, se han realizado cuatro grupos focales que reúnen a las personas según sean profesionales o no profesionales, de organizaciones públicas o privadas. Para esta presentación, se muestran resultados del análisis discursivo de uno de los mencionados *focus-group*, cuyo elemento de agrupación es "ser empleados de organismos públicos". El grupo está compuesto por nueve sujetos desconocidos entre sí, más dos observadores participantes y un coordinador.

Esta técnica permite trabajar con tópicos seleccionados y prefijados con antelación según los objetivos de la investigación. Aporta la posibilidad del tratamiento y análisis de lo producido por el grupo como un discurso único y singular en cuanto a su configuración de sentido. De los posibles análisis [18] informacional, estructural y social-hermenéutico, en este caso se presentarán tres categorías representativas del análisis social-hermenéutico.

En la práctica, la interacción entre los participantes, permitió el desarrollo del grupo focal, obteniéndose una producción discursiva, que posibilitó un análisis cualitativo tomando las expresiones individuales de los participantes como un discurso único del cual surgen las categorías que se exponen a continuación.

3.1. Caracterización del grupo focal

El grupo está formado por nueve personas empleadas en organizaciones públicas de servicios con edades que oscilan entre los 28 a los 54 años, de ambos sexos: tres mujeres y seis varones. Una administrativa que trabaja en una facultad, una joven que trabaja en el casino, un secretario de una escuela, una señora de la administración pública, un asesor político de un concejal, un administrativo de otra facultad, un preceptor de escuela media, una señora que trabaja en una biblioteca barrial y un joven administrativo de salud pública.

3.2. Categorías emergentes

A continuación se presentan fragmentos de expresiones de los participantes durante el grupo focal que constituyen una producción considerada grupal, dado que se prescinde de sus individualidades. Y a partir de esta producción discursiva del grupo surgen ideas en torno a: el conflicto y su impacto organizacional en el ambiente de trabajo, problemas por antigüedad laboral, sus autoridades, la autopercepción del grupo sobre su condición de empleado público, casos de acoso laboral, víctimas, falta o exceso de controles, reclamos, consecuencias organizacionales.

3.2.1. Dimensión Social-hermenéutico:

Conflicto - ambiente laboral

A partir del análisis social-hermenéutico, entendido como el único que tiene en cuenta aspectos discursivos que le permiten conocer cómo construye la realidad social un individuo o grupo objeto [16], se puede observar como el grupo intenta explicar la generación del conflicto en las organizaciones públicas a las que pertenecen. El discurso pareciera naturalizar la existencia del mismo, ya sea por el gran tamaño como organización, por las diferencias ideológicas (partidarias),

por las conductas problemáticas de sus compañeros, por actuaciones disfuncionales del gremio y por rivalidades intergrupales en los lugares de trabajo.

Ejes de emergencia del conflicto:

Fuente del conflicto dada por comunicaciones deficientes

-“El conflicto siempre surge porque la vida es así. Siempre puede haber discusiones dentro de un marco de respeto. Algunos superan ese límite, pero bueno.”

-“El conflicto es inevitable, cuando hay dos personas hay conflicto. Las personas somos así.”

Fuente del conflicto dada por las malas condiciones y medio ambiente laboral: enfermedades profesionales

-“Trabajamos con gente viciosa. Además muchos de los que trabajan ahí también tienen muchos problemas y los descargan en el trabajo, a veces es difícil tratarlos, hay que saber cómo manejar esas situaciones.”

-“En la parte política, cada cuatro años nos cambian las autoridades y cada uno viene con sus ideas, entonces nos tienen que mover, tenemos que funcionar. También hay conflictos personales, de espacio, hasta domésticos. Y no tenemos una oficina de RRHH, hay empleados que quizás rindan en otra oficina y no ahí, no tenemos oficina de RRHH, ni médico, ni psicólogo.”

Fuente del conflicto dada por rivalidades intergrupos: de carácter afectivo/político

-“El sistema está organizado por peñas y dentro de cada peña están los que te llevas mejor. Puede que haya pica con los de las otras peñas y que a veces se generen conflictos entre peñas.”

-“Si bien son 2000 personas, a veces surgen conflictos en cuanto a cuestiones gremiales, diferencias partidarias. Siempre está el conflicto latente y se generan discusiones según al partido que uno pertenezca.”

-“En el departamento ejecutivo capaz que sí se dan ese tipo de conflictos, si están con el sindicato, sino están, si tienen apoyo político.”

Fuente de conflicto dada por el sistema de promociones

-“Es un ambiente donde se ve desde lo más bueno hasta lo más malo. Vos tratas de seguir un camino, pero bueno también hay conflictos por los ascensos, es muy cuello de botella, influye mucho lo de los gremios, es muy individualista y también genera conflicto.”

-“En el casino en general ascienden los que tienen más antigüedad, pero como está el gremio a veces ascienden los que no tienen tanta antigüedad, capaz no importa la capacitación, ni la antigüedad. Por esas cuestiones a veces se generan los conflictos con los que tienen más antigüedad.”

-“Cuando se da el re-encasillamiento, había muchos caciques y pocos indios, entonces se tenía que bajar a algunos del cargo, ahí aparecieron los conflictos,(...)pero cuando subieron por Internet lo que había quedado, no sabes, no había cursos y no había antigüedad que valiera. Se hizo como los de arriba quisieron.”

-“Nosotros lo que tenemos es que la mayoría de los empleados jóvenes, es que somos universitarios, tenemos una preparación y consideramos que la persona que está arriba tiene que estar capacitada, y para los que son más grandes no. Por momentos decís...como puede estar esta persona que quizás no haya terminado el colegio, manejando tanta cantidad de gente. No saben tratar a la gente...”

-“Conflicto hubo cuando se creó el convenio colectivo de trabajo(...) Se peleaban entre compañeros para ver quien subía de categoría, yo lo veo mal. Cada uno tiene su lugar, tampoco

hay que agachar la cabeza, pero hay que respetar. Yo trabajo solo, hago de todo un poco, nunca tengo problema con nadie porque estoy solo.”

El discurso grupal toma una posición unívoca ante el tema de la antigüedad y los ascensos, en relación a que se manifiestan en contra de las promociones por apoyos políticos o gremiales. Denuncian las injusticias de re posicionamientos en estructuras organizativas que se hace de modo espurio, con ocultamientos al personal, y mediatizadas por intervenciones gremiales corruptas. Sin embargo hay disensos en cuanto al criterio que consideran adecuado ante una posible promoción, algunos se pronuncian solamente a favor de la capacitación, y otros ven a la antigüedad en el cargo como la única vía de ascenso laboral.

Por otro lado, se repite la idea de exigir que las jefaturas estén ocupadas por mandos medios capacitados para dicha función de gerenciamiento, como lo expresó también el grupo de profesionales en relación de dependencia.

Ejes de la emergencia de situaciones de acoso laboral

Emerge el tópico del acoso laboral. El grupo se pronuncia sobre sus víctimas y modos de maltrato. Los expertos como se ha dicho, señalan a las variables de la organización en términos de activación de los factores de la intimidación: condiciones de trabajo deficientes (sub-utilización de las capacidades o carga de trabajo excesiva), ambigüedad de funciones, liderazgo inadecuado y clima organizacional inadecuado, como los que pueden favorecer la aparición de este fenómeno.

Es de relevancia destacar que este grupo focal, vincula la aparición de acoso laboral directamente con los abusos de poder por las faltas de controles a las jefaturas, que derivan en consecuencias como la pérdida de confianza y credibilidad en las organizaciones deteriorando su lugar de trabajo.

Falta de controles a las jefaturas: Abusos de poder

-“Yo he escuchado que en una administración pública local, han tenido a los empleados sentados en una silla 7 horas, sin hacer ninguna tarea, castigo, eso es una barbaridad! Después otra empleada que quiso entrar a la oficina y le habían cambiado la cerradura de la puerta. Eso es violencia...”

-“(...)si le caíste mal a un jefe de división, te persigue todo el tiempo y si moviste un dedito mal te hace una nota, y si charlaste con ese te hace otra nota, y está todo el tiempo así...en ellos hay abusar de su poder.”

-“(...) Nosotros logramos presentar una nota a una jefatura superior...qué momento!! Pero ahí murió, de una vez que nos atrevimos a hacer algo... porque la abogada era amiga de ella, la llamó y le dijo tus empleados te hicieron una presentación, fue re duro, esa noche no durmió nadie, pero al otro día estábamos todos juntos....No pasó nada.”

-“Lo que pasa es que también está la cultura de que el peón no puede jaquear a la dama, o sea, ¿cómo yo voy a ir contra mi jefe? Seguramente va a tener el acuerdo de...”

Se puede observar como el grupo focaliza su expectativa de acción contra el acoso laboral en las organizaciones, quienes tendrían a su entender la potestad para accionar en su defensa. Los empleados son percibidos como incapaces de contrarrestar la violencia, porque es la organización quien crea la norma y tiene la posibilidad de generar cambios [19].

Empleados públicos

Aparece una última categoría del análisis social-hermenéutico que se basa en las percepciones del grupo sobre el empleado público. Lo caracterizan como un trabajador que es deficiente y sólo se mantienen en su puesto por permanecer en la estructura estatal. Es decir, se podría pensar que hay una autopercepción altamente negativa en la representación social del empleado público dentro del mismo grupo de empleados públicos, se refieren a ellos como “otros” y nos se autoperciben como miembros del agrupamiento de empleado públicos.

-“El empleo público es así, hay personas que, nosotros tenemos millones de casos, que hay personas que no sirven ni para espiar, no sirven ni para descansar y sin embargo bueno, obviamente, ante las condiciones que tiene nuestro empleo cobra el mismo sueldo que vos, y si bien no desempeña ni el 1% de lo que hacés vos, está ahí y bueno y es un peso muerto porque bueno, están años y cobran más que vos porque bueno permanece en el empleo...Y hasta lleva a pensar que si está estuviera privatizado terminas diciendo cosas que serían locuras.”

-“En educación (...) hay personas que van cuando quieren, porque total como es cambio de funciones no les dicen nada, es terrible y hay que soportar, porque el sistema estatal lo avala y vos...qué podés hacer?”

-“Lo que más molesta personalmente es la falta de compromiso del otro que, hace su trabajo hasta donde quiere, y lo que él no hace en algún momento, lo va a tener que hacer otro, porque quedó ahí, quedó archivado y el día que yo lo voy a buscar, está sin terminar, está mal hecho, sin controles, y eso es lo que termina generando el conflicto personal.”

3. REFLEXIONES Y DISCUSIÓN FINAL.

Las producciones discursivas del grupo de empleados públicos pertenecientes a organizaciones de servicios, se centran en explicaciones a cerca de los factores que inciden en la emergencia de situaciones de violencia o acoso laboral, intentando dar cuenta de como se procede ante una situación de maltrato. Identifican: falta de controles a las jefaturas, abusos de poder, organizaciones indiferentes y programas de selección de personal deficitarios. Amplían el escenario, destacando en su discurso el vacío que dejan las organizaciones, que de algún modo permiten su emergencia y no la interrumpen. Describen a las organizaciones del Estado como desafectadas del tema, preocupadas más por la mirada externa que por la interna.

Sus percepciones tienen que ver con sentirse vulnerables, al descubierto ante la posibilidad de denuncia, temerosos, frágiles, desprotegidos, visualizan como resoluciones posibles los traslados de los victimarios en los mejores casos, o de las víctimas en otros. No hacen alusión a accionar por sus propios medios, como se ha mencionado depositan sus expectativas de defensa en las organizaciones y tampoco perciben posibles acciones a través del gremio.

Por otra parte, caracteriza a los trabajadores estatales como empleados “indespedibles” y deficientes. Lo cual es repudiado por el grupo. Así como también, visualizan a la estructura estatal, como una organización que no permite la denuncia y defensa por parte de los trabajadores. Se podría hipotetizar que este grupo de empleados públicos tiene una auto percepción contradictoria de su empleo como inseguro y flexibilizado, lo cual explicaría sus posiciones de debilidad frente a convertirse en una posible víctima de acoso laboral.

Como se dijo se ha hecho foco en el análisis social-hermenéutico, el mismo es una herramienta valiosa que posibilita pensar al discurso ligado a sus contextos sociales, intentando entender su lógica y el ordenamiento que combina y da sentido a las palabras en el texto. Se han expuesto tres núcleos que aportan un mapa de emergencia de conflictos, y que sin llegar a ser en algunos casos acciones de acoso laboral, forman una trama de contenido de malestar que podría favorecer su emergencia futura.

En relación a los alcances de la presente colaboración, en lo inmediato se intenta con estas reflexiones ir articulando los discursos de los participantes de la investigación con conceptos teóricos que intentan comprender en profundidad cómo funciona el mencionado fenómeno dentro del contexto organizacional. Y se espera en el futuro, con la culminación de la tesis doctoral en curso, poder brindar una mapa conceptual que posibilite atender a las demandas de abordaje por parte de víctimas y testigos, y en el mejor de los casos, para contribuir en el diseño de políticas preventivas en materia de recursos humanos en las organizaciones.

El trabajo con grupos focales ha permitido conocer a través de la voz de los trabajadores en este caso empleados públicos, sus percepciones y vivencias en relación al tema, lo cual posibilita una visión realista de los posibles factores que inciden en la emergencia de situaciones de violencia laboral y manifestaciones de maltrato en el ámbito de trabajo. Por último, se puede evidenciar que el análisis del grupo focal corrobora la asociación existente entre las acciones derivadas de un mal ejercicio de poder y sistemas de comunicación deficitarios que actúan como facilitadoras para la emergencia del acoso laboral o la violencia psicológica en los lugares de trabajo.

4. REFERENCIAS.

- [1] Lorenz, Konrad (1971). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. México: Siglo XXI. Publicado originalmente en 1963.
- [2] Leymann, H. (1996): "The content and development of *mobbing* at work", en *Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology*, núm. 2.
- [3] Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona, Editorial Paidós.
- [4] Piñuel, I. y Zabala (2003). "Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido". *Cátedra de Psicología del trabajo y las organizaciones*. Madrid, España. Universidad de Alcalá.
- [5] Filippi, G. (2005) "Los protagonistas del *mobbing*: Características psicológicas del acosado y del acosador", ponencia en el *Seminario organizado por la Comisión Tripartita Comisión Tripartita de igualdad de trato y oportunidades entre varones y mujeres en el mundo laboral y la OIT*. Buenos Aires, Argentina.
- [6] Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. (2009). Aproximación discursiva a los factores Psicosociales de la violencia laboral. Proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". *Instituto de Investigaciones. Memorias Facultad de Psicología UBA*. 2009
- [7] Harvey, M. G., Heames, J.T., Richey, R.G., & Leonard, N. (2006): "Bullying: From the Playground to the Boardroom", en *Journal of Leadership and Organizational Studies*, N°12 (pp.1-11).
- [8] Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D., & Wilkes, L. (2006): "Workplace bullying in nursing: towards a more critical organisational perspective", en *Nursing Inquiry*, N° 13 (pp.118-126).
- [9] Margaretha, S.T.R.A. & Hallberg, L.R.M. (2007): "The origin of workplace bullying: experiences from the perspective of bully victims in the public service sector", en *Journal of Nursing Management*, N° 15(pp.332-341).
- [10] Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona, Editorial Paidós.
- [11] Perez Bilbao, J. (2004). "Condiciones de trabajo y sicopatología laboral", *Boletín de estudios económicos* Vol. LYX N°183. Bilbao. Ed. La comercial Universidad de Deusto.
- [12] OIT (2004) Documento de trabajo de la Organización Mundial de la Salud. "Serie protección de la salud de los trabajadores". N° 3. *La organización del trabajo y el estrés*.
- [13] Mintzberg, H. (1998). *El poder en la organización*. Barcelona, Editorial Ariel (p. 5).
- [14] Deitinge, 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.
- [15] Ferrari, L. (2007). *Versión revisada y adaptada del Val-Mob*. Grupo de Investigación, Facultad de Psicología, UBA.
- [16] Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. (2009). Aproximación discursiva a los factores Psicosociales de la violencia laboral. Proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". *Instituto de Investigaciones. Memorias Facultad de Psicología UBA*. 2009
- [17] Ferrari, L.; Filippi, G. & Trotta, M. F. (2011). ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? Tomo I, (pp.117-123). *XVIII Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones*, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. ISBN 0329-5885
- [18] Ibañez, J. (1979). *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnicas y crítica*. Madrid. Editorial siglo XXI.

[19] Crozier, M.; Friedberg, E. (1990). *El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva*. México. Alianza Editorial Mexicana.