

Violencia Laboral, su Significación desde Hombres y Mujeres

OCCUPATIONAL VIOLENCE, ITS MEANING FROM THE PERSPECTIVE OF MEN AND WOMEN

Vania Vivas Vargas¹, Leonor Guadalupe Delgadillo Guzmán¹, Aida Mercado Maya¹

1. Psicóloga, UAEM Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias de la Conducta.

RESUMEN

El objetivo general fue comprender el proceso de significación de la violencia organizacional desde el empleado. La hipótesis de trabajo fue: la significación que el empleado hace de la violencia organizacional es susceptible de rupturas (discontinuidades), porque observa incoherencia entre la experiencia violenta y la tipificación que posee de la relación laboral. Es un estudio cualitativo, en el que se trabajó con 12 participantes, 6 hombres y 6 mujeres. Se utilizó la entrevista a profundidad. Las categorías de análisis fueron: a) significantes, b) capacidad reflexiva y c) conocimiento social. El análisis realizado fue inductivo cruzado. Los resultados revelan que los individuos siguen un proceso de significación con un patrón particular, significación inicial, significación en crisis y significación de desenlace, modificando el sentido de la experiencia violenta en función de la dinámica entre su capacidad reflexiva y sus significantes.

(Vargas V, Delgadillo L, Mercado A, 2008. Violencia Laboral, su Significación desde Hombres y Mujeres. Cienc Trab. Oct-Dic; 10 (30): 151-156).

Descriptores: VIOLENCIA, MUJERES, HOMBRES, LUGAR DE TRABAJO, RELACIONES LABORALES, RELACIONES INTERPERSONALES, CONDUCTA SOCIAL, PSICOLOGÍA, CIENCIAS SOCIALES.

ABSTRACT

This study general objective was to understand the signification process of organizational violence from an employee's perspective. This study hypothesis was: the signification that the employee makes of organizational violence is susceptible of breaks (discontinuities) because the employee as an individual sees an incoherence between the violent experience and the tipification that he/she possesses about work relationships. It is a qualitative study with 12 participants, 6 male and 6 female. The research technique was an in-depth interview. The analysis categories were significantes, reflexive capacity and social knowledge. The analysis was inductive crossed. The results reveal that individuals follow a process of signification that show a particular pattern, initial signification, signification in crisis and outcome signification. The individuals modify the sense of the organizational violence experience based on the dynamic between their reflexive capacity and their significantes.

Descriptors: VIOLENCE; WOMEN; MEN; WORKPLACE; LABOR RELATIONS; INTERPERSONAL RELATIONS; SOCIAL BEHAVIOR; PSYCHOLOGY; SOCIAL SCIENCES.

INTRODUCCIÓN

El problema de la violencia organizacional ha sido ampliamente estudiado, principalmente a partir de los años 80's, pero es importante señalar que la diversidad en la operacionalización del fenómeno de los estudios que se han realizado lleva al investigador interesado en abordar esta temática a lo que quizá pudiese nombrarse como una falta de acuerdo conceptual y posiblemente a una confusión en cuanto a los términos pertinentes para referirse al fenómeno. Uno de los conceptos que se han utilizado para definir la violencia organizacional es la violencia en el trabajo, la cual, según Guevara (Guevara 2005) es: "Cualquier maltrato físico o psíquico, agresión verbal o física, humillaciones, acoso y abuso contra un trabajador". También al respecto la Revista Trabajo de la Organización

Internacional del Trabajo (OIT 1998a) dice que: "La definición incluye comportamientos como homicidios y violaciones, patadas, mordiscos y puñetazos, acoso, incluidos el abuso sexual y racista, coacciones, agresiones y victimización, mensajes ofensivos, apodosos y silencios despreciativos". Y por su parte Scialpi (Scialpi 2001) define a la violencia en el trabajo como "[...] tomar a una persona de blanco de hostigamiento y acoso psicológico persistente que conlleva críticas, aislamiento, chismes, injurias y ridiculizaciones. El impacto de este tipo de conductas es devastador".

Estas definiciones delimitan el problema de la violencia al ámbito laboral y el espectro de conductas violentas que describen es lo suficientemente amplio como para al menos cubrir la violencia física, sexual y psicológica no haciendo mención de conductas específicas de violencia económica. Su fortaleza radica en que son definiciones aplicables en estudios de violencia organizacional, pues delimitan la violencia al espacio de trabajo.

Para esta investigación se entendió a la violencia organizacional o también llamada violencia laboral, como "el acto dañino intencional (voluntario) emitido por un miembro o varios miembros de la organización, acto que va dirigido en contra de otra(s) persona(s) que tiende hacia la eliminación del(os) trabajador(es) de la organización; estos actos pueden ser físicos, económicos, psicológicos o sexuales, generalmente se presentan de manera combinada y tienen repercusiones en la salud del receptor" (Delgadillo et al. 2006).

La violencia organizacional implica altos costos a las diferentes

Correspondencia / Correspondence

Leonor Guadalupe Delgadillo Guzmán

UAEM, Facultad de Ciencias de la Conducta

Carretera Toluca-Naucaipan Km. 1.5 s/n, Toluca, México.

CP 500100, Col. Guadalupe.

Tel: (52 722) 2720076

e-mail: delgadilloleonor@hotmail.com

Recibido: 13 de octubre de 2008 / Aceptado: 28 de noviembre del 2008

partes involucradas en el fenómeno: el patrón, el empleado, el sector salud, el estado, la justicia. Para ilustrar esto, el trabajo de Leymann (Leymann 1996) apunta a sus repercusiones, pues marca que este problema trae consecuencias en términos de “costos de producción más elevados, mayores rotaciones de personal, empeoramiento de la motivación laboral y así por el estilo”. La OIT (OIT 2005) declara que la violencia en el trabajo afecta a la productividad por sus efectos negativos y de distracción sobre el ambiente de trabajo. Por su parte Tim Field (Field 2005), un investigador inglés, informa de los costos de este problema en Inglaterra declarando que se estima que se gastan cerca de 12 billones de libras cada año resultado de la violencia en el trabajo.

Entre las consecuencias relevantes en términos de quien sufre como receptor esta violencia se encuentran: “...resta salud a quien la padece, debilita su condición de bienestar y transgrede su derecho a una condición laboral digna de trabajo...” (Delgadillo et al. 2006). De acuerdo con Artazcoz (Artazcoz 2003), el trastorno asociado más habitualmente al acoso moral es el síndrome ansioso depresivo y en los casos más graves se puede llegar al síndrome de estrés posttraumático. Además de las consecuencias personales se han hecho estudios que resaltan las consecuencias que la violencia en el trabajo produce sobre el individuo y su familia. Field (Field 2005) agrupa estas consecuencias en tres grandes categorías: 1. pérdida de la carrera y el sustento; 2. separación y divorcio; y, 3. suicidio.

Jurídicamente hablando, la violencia organizacional ilustra un fenómeno que trasgrede los derechos proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas. México está adherido a esta declaración y a los acuerdos derivados de ella, mostrándose más como receptor de estas leyes que como promotor de ellas, viéndose condicionado a firmarlas porque su constitución política contempla la obligación de cumplir con esos compromisos (Delgadillo et al. 2006).

Se enfrenta un problema que atropella los derechos del empleado, en tanto que sus garantías como miembro de una organización están siendo quebrantadas. Indudablemente los avances jurídicos a nivel internacional han sido varios y significativos, así lo ilustran los casos de: Suecia (1993), Francia (1999) y Bélgica (2001) que hasta el año 2003 eran los únicos tres países de la Unión Europea que ya contaban con una ley sobre acoso psicológico en el trabajo (Artazcoz 2003). Existe una novedosa Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo en Venezuela que ya incluye en su articulado la influencia de los riesgos psicosociales y no solamente los riesgos químicos, físicos, biológicos, eléctricos y otros fácilmente identificables y prevenibles muchas veces por inversiones de recursos financieros, a diferencia de la influencia del factor humano en las relaciones laborales (Guevara 2005). En México existe legislación que protege al trabajador de faltas de probidad u honradez por parte del patrón, sus familiares, personal directivo o administrativo dentro del servicio en la Ley Federal del Trabajo (Cooper 2001).

Con base en lo anterior, el trabajo citado buscó ser una aportación comprensiva de la violencia organizacional, que aliente la discusión sobre eventuales soluciones. Para ello se propuso abordar este fenómeno desde la fenomenología desarrollada por Schütz, Berger y Luckmann. Se trata de un modelo que centra la atención en cómo el individuo construye su realidad.

Los estudios fenomenológicos no son nada frecuentes en la investigación organizacional. Parte de esta ausencia surge de la misma naturaleza de la fenomenología y su relativa “novedad” como una metodología de investigación.

Existen otras dificultades para adoptar enfoques fenomenológicos. Una de ellas se relaciona con el lenguaje “tribal”, como lo llama Sanders, de la fenomenología. Cada campo de la academia tiene su ración de términos técnicos y la fenomenología no es la excepción. Otra dificultad inherente para el uso de la fenomenología se relaciona con cuestiones metodológicas. No existe una metodología precisa para los investigadores fenomenológicos (Sanders 1982). Al respecto Chamberlain (Sanders 1982) declara que “no hay un procedimiento ortodoxo que pueda ser tomado como el método fenomenológico autorizado”. La metodología varía de acuerdo al fenómeno estudiado y a la atención temática que se le da.

La fenomenología representa una “nueva forma” de ver lo que es genuinamente capaz de ser descubierto y que se encuentra potencialmente ahí, pero que no es visto a menudo. Esto probablemente es la implicación más significativa de la fenomenología para la investigación organizacional.

Una segunda implicación para la investigación organizacional es que ciertos tipos de fenómenos conductuales eluden cuantificación e inferencia estadística, o sea no pueden ser cuantificados ni estra-tificados.

La incursión de la fenomenología en el campo del estudio organizacional es claramente justificada por Sanders (Sanders 1982) de la siguiente manera:

La inhabilidad de los investigadores para investigar las “estructuras profundas” de la organizaciones no puede ser atribuida a su falta de voluntad para involucrarse en investigaciones intensivas o a una falta de disciplina académica, sino más bien a la ausencia de un método de investigación apropiado. Ya que la fenomenología busca estudiar a los fenómenos así como son conocidos directamente, como son presentados a la conciencia, la autora cree que el análisis fenomenológico es la respuesta a este vacío metodológico. Una vez planteada la posible respuesta a un vacío metodológico para la investigación de ciertos fenómenos en el área organizacional se encuentra a continuación la cuestión de cuál sería entonces ese método a utilizar.

El trabajo de investigación fue de corte cualitativo, buscó indagar sobre un fenómeno poco explorado desde el modelo teórico que se propuso.

Para poder operacionalizar la investigación se trabajó con dos categorías: los significantes o relaciones sociales y la capacidad reflexiva.

Los significantes son aquellas personas importantes para el individuo en su continuo y sistemático proceso de socialización. En principio, personas que fueron responsables de su socialización cuando niño, son personas con las que el individuo se identifica construyendo una identidad coherente y plausible (Berger y Luckmann 2005; Delgadillo et al. 2005).

Para este estudio toma importancia la consideración de los significantes debido a que es a través de ellos como el individuo adquiere el significado del mundo que lo rodea. La relación con los significantes le permite al sujeto relacionarse con el mundo de la vida y es a través de esta mediatización del mundo que le dan los significantes y de la capacidad reflexiva que el individuo llega a construir sus propios significados.

La capacidad reflexiva, como segunda categoría, será entendida como aquel atributo humano producto consecuente de la acción conjunta de los procesos psicológicos como la atención, la memoria, el análisis y la síntesis y de los procesos sociológicos. Le permite al individuo identificar la situación de violencia organizacional que vive y relacionarla con las tipificaciones que ha adquirido de

sus significantes y es esta capacidad la que, asimismo, le permite tomar decisiones que tengan coherencia con su mundo social y subjetivo.

En síntesis, el cómo significa el empleado dicha experiencia se basa en sus significantes, por un lado, y en su capacidad de reflexión por otro.

METODOLOGÍA

Por tratarse de un estudio cualitativo, no aplica el criterio de muestra en tanto que no se trata de un estudio explicativo. Lo que sí aplica es la acepción de participante, término que alude a los estudios de caso, propio de este tipo de investigaciones.

Se contactaron doce participantes, seis del género masculino y seis del género femenino, que refieren haber vivido violencia organizacional, no importando la posición jerárquica laboral que ocupen, ni la antigüedad, con estudios mínimos de secundaria, mayores de 18 años, casados o no, con o sin hijos, sin importar la religión que profesen. La estrategia para contactarlos fue la bola de nieve, que consiste en conocer a algunos informantes y lograr que ellos presenten a otros (Taylor y Bogdan 1992).

La técnica de indagación utilizada fue la entrevista a profundidad, tratando de obtener una descripción “espesa” (Ruiz 1996).

La guía de entrevista fue estructurada con base en las categorías, de lo que se derivó el contenido temático y la guía de preguntas, abarcando cuestiones de trayectoria laboral, eventos violentos en el ámbito laboral, trayectoria académica, estructura familiar, dinámica familiar y vida cotidiana actual.

El análisis de los datos se hizo de forma inductiva cruzada, una técnica probada en otras investigaciones, tal como: Zvi Eisikovits y Eli Buchbinder (Eisikovits y Buchbinder 1999).

Sobre los criterios de validez y confiabilidad que deben seguirse en los trabajos cualitativos y con base en el trabajo de Flores (Flores 2008), éstos fueron trabajados de la siguiente manera: la credibilidad (validez interna) a través de la observación persistente y de la triangulación; la transferibilidad (validez externa) fue trabajada por medio de la descripción espesa; la dependencia, se cubrió a través de la revisión del sínodo; la confirmabilidad se trabajó cubriendo los principios éticos pertinentes como el consentimiento informado y el anonimato, así como, observando el principio de neutralidad con base en el modelo teórico y lo que de manera clara señala Garko (Garko 1999), “...reconocer que en el diálogo entre el sujeto y el objeto de investigación hay una influencia recíproca y un intercambio mutuo de conocimiento y experiencia”.

RESULTADOS

• Etapas de la violencia organizacional

Se lograron identificar y definir las siguientes etapas de la violencia organizacional: etapa inicial, crisis y desenlace.

La etapa inicial de la violencia organizacional se refiere a todas las conductas violentas que en un principio son sutiles y que, con un ritmo progresivo, van mostrando un interés personal en el receptor más que un interés laboral. La etapa inicial se centra en aquellas conductas que ponen de manifiesto el comienzo de la violencia organizacional y marcan el inicio del fenómeno.

Hablando en términos de la significación de la violencia, la etapa inicial es aquel momento en que el sujeto receptor comienza a

construir su realidad social en torno a una situación de violencia organizacional que se presenta paulatinamente en su realidad de la vida cotidiana.

Una vez que la violencia organizacional alcanza manifestaciones explícitas creando un estado de tensión y choque entre los sujetos involucrados, se entiende que esta se encuentra en su etapa de crisis. En esta etapa se puede observar con mayor precisión y detalle las manifestaciones de la violencia organizacional que permiten identificar el tipo de violencia y también las estrategias de afrontamiento planteadas por el receptor de la violencia.

El desenlace es el momento posterior a la crisis, cuando los efectos que la violencia organizacional tiene sobre el receptor –ya sean sociales, somáticos o psicológicos– se manifiestan con mayor claridad. También es considerado el resultado de las estrategias de afrontamiento emprendidas por el sujeto receptor, es decir, relata lo que el sujeto considera como el final de la experiencia de violencia organizacional vivida.

• Reflexiones sobre la violencia organizacional

Como resultado del análisis de la capacidad reflexiva en el discurso de los participantes, se logró identificar una serie de cavilaciones que los sujetos tenían sobre el fenómeno vivido: “no existe coherencia entre lo que hace el trabajador y lo que vive”; “no existe coherencia entre lo que el agresor dice y lo que hace”; “se cuestiona el actuar del agresor”; “el acoso no es exclusivo de las mujeres”; “no existe coherencia entre lo que sucede y lo que debería suceder”; “se cuestiona el rol ‘jefe’”; “se busca entender el error cometido”; “no hay lógica entre las tipificaciones propias y la realidad”; “la situación se sale de lo normal”; “se cuestionan los valores de la empresa”; “se identifica la diferencia en el trato”; “se cuestiona el actuar del ser humano y su malicia”.

La reflexión más común producto de una ruptura de significado fue cuestionar el actuar del agresor. Las menos comunes fueron cuestionar el actuar del ser humano y su malicia y considerar que el acoso sexual no es exclusivo de las mujeres. El hecho de que unas reflexiones sean más comunes que otras no quiere decir que, por ejemplo en el caso de la reflexión que hace Alfredo sobre el acoso sexual, los demás sujetos la consideren exclusiva o ya pensarán que no es exclusiva.

Estas reflexiones lo que muestran es la línea de pensamiento que la situación violenta hace que el sujeto siga. Únicamente permiten observar las tipificaciones que son puestas en tela de juicio por la violencia organizacional lo que nos hace ver que hay tipificaciones que son atacadas directamente por la violencia organizacional, como lo puede ser la institución “trabajo”.

• Significación y efectos de la violencia

Otro resultado obtenido fue con base en las significaciones que los sujetos expresaron, las cuales permiten ver dos cosas importantes. En primer lugar, muestran las definiciones que los sujetos hacen de la violencia: mala relación, discriminación, no debe permitirse, acoso, lo peor, anormal, envidia, diferente, feo, malo, injusticia, hostigamiento, maltrato, falta de respeto, agresión, ataque, despojo, difícil. Y en segundo lugar muestran algunos efectos que ellos consideran que dicha violencia tiene sobre la persona que la recibe: acorrada, desagrada, enferma, avergüenza, decepciona, hace sentir sucio, miedo, desprotección, afecta la dignidad, limita.

Estas concepciones permiten conocer de qué manera definen la violencia organizacional las personas que participaron en este estudio. Esto puede identificar elementos comunes con las definiciones que se manejan en estudios relacionados y también fortalecer o debilitar aquellas definiciones.

- **Estrategias de Afrontamiento y rutas de acción**

A lo largo de su trayectoria laboral los participantes se encontraron con distintos tipos de violencia organizacional. Como se encontraban inmersos en la realidad de la vida cotidiana tenían acceso a la subjetividad del otro quien, a través de sus acciones violentas, los enfrentaba a una situación que se salía de la cotidianeidad de una relación laboral típica como ellos la habían internalizado gracias a su socialización primaria y secundaria. Esta falta de coherencia entre sus definiciones previas y la situación vivida en el momento llevaron al individuo a trazarse líneas de acción para afrontar la situación nueva. Las formas de actuar para buscar darle sentido a la situación y a su vez tratar de resolver lo que se considera problemático es lo que se denominó estrategias de afrontamiento.

Entre las estrategias más utilizadas por los sujetos se tiene el enfrentamiento directo y la renuncia voluntaria, las cuales fueron utilizadas cada una por ocho de los doce participantes. El enfrentamiento directo es entendido como una confrontación que el sujeto decide emprender con el agresor. Esta confrontación se realiza mediante una situación cara a cara en la que, a través del lenguaje, el receptor de la violencia intenta acceder a la subjetividad del agresor y cuestiona sus motivos, ansiando comprender las objetivaciones o violencia que está recibiendo. Esta estrategia de afrontamiento es emprendida por aquellos sujetos que desean conocer el proceso histórico-social que lleva al agresor a realizar sus ataques, los cuales se salen de las pautas de interacción que se han establecido para la sociedad en la que se encuentran inmersos y que fue internalizada en el proceso de socialización.

Por su parte, la renuncia evidentemente se refiere a la terminación voluntaria de la relación laboral por parte del receptor de la violencia. La renuncia de los sujetos se daba principalmente en casos en los que el empleado ya no deseaba continuar viviendo la violencia organizacional y esto podía deberse a la afectación que le traía en sentido físico, psicológico o social.

La siguiente estrategia que fue utilizada por siete de los participantes fue el afrontamiento activo. Este afrontamiento se refiere a cuestiones como rechazo de las invitaciones, en el caso de la violencia sexual. El afrontamiento activo se diferencia del enfrentamiento directo por el hecho de que en el primero no se utiliza la confrontación con el agresor, únicamente se lleva a cabo una interacción activa con éste, como respuesta a la violencia organizacional.

Podría decirse que, de los casos en los que se hace uso de la situación cara a cara con el agresor como tipo de estrategia de afrontamiento, se identifica una ruta de acción que va de acercamientos paulatinos hasta respuestas que asemejan la violencia recibida. Se comienza con un afrontamiento activo para evidenciar la molestia y desacuerdo con la violencia. Posteriormente, al no obtener respuesta favorable, el receptor escala al enfrentamiento directo utilizando la confrontación y escalando en agresión hasta que, en caso de que tampoco funcione, se responde con ataques similares a los recibidos. Responder con ataques fue utilizado únicamente por dos de los participantes. Esta estrategia de afrontamiento convierte al agredido en agresor muchas veces sin que sea consciente de su cambio de rol. Cabe señalar que una vez que el sujeto comenzaba con respuestas agresivas hacia el emisor de la violencia, la renuncia voluntaria no tardaba mucho en aparecer posiblemente evidenciando la incomodidad que el sujeto sentía al verse enredado en dicha situación.

A continuación se presenta un par de estrategias que tienen que ver con una de las categorías esenciales del estudio, los significantes. Permiten identificar otro tipo de ruta de acción, el contacto directo con ellos como parte de la búsqueda de sentido en la situación

violenta que se vive. Las estrategias a las que se hace referencia son reportar con un superior y comentar con significantes; tales tácticas fueron usadas por cinco de los participantes cada una y que son claramente definidas por su nombre.

Los significantes a los que recurrieron los sujetos fueron familiares o amigos cercanos y, en el caso de reportar con un superior, se puede aventurar que un superior jerárquico puede ser a su vez considerado como un significativo encargado de la socialización secundaria en ambientes laborales. Los superiores jerárquicos llegan a cumplir el papel de mediatizadores de la realidad del trabajo para los sujetos.

El sujeto busca contacto con los significantes ya sea para tratar de obtener de ellos mayor información acerca de los roles y pautas específicas de comportamiento que les permitan hacer frente a la situación que viven o bien para obtener de ellos apoyo para afrontar la situación.

Después, tenemos otro par de estrategias utilizado por los participantes de estudio, el mantenimiento de la relación laboral y el rechazo explícito. La primera, utilizada por cinco participantes, es una estrategia que consiste en que el sujeto decide permanecer en el empleo a pesar de la situación violenta que está viviendo. Esto puede deberse a que el sujeto tiene algunos años trabajando para la organización, considera que hasta el momento su desempeño ha sido favorable y que no tiene por qué abandonar su empleo. También puede deberse a que las necesidades que el sujeto tiene le exigen permanecer en su trabajo a toda costa.

Por su parte, el rechazo explícito, que fue utilizado por cuatro sujetos, consiste en actos que realiza el receptor para que el agresor observe que no acepta la violencia que recibe. Son actos que transmiten rechazo por las conductas violentas y por el mismo agresor. Es una respuesta que puede incluir indiferencia, la cual recordemos es considerada violencia psicológica. Aquí una vez más el receptor puede llegar a convertirse en agresor de manera intencionada o no. Tres de los sujetos de la investigación tomaron como una de sus estrategias ajustarse a las condiciones de trabajo. La diferencia de ésta con el mantenimiento de la relación laboral es el mantenimiento de la relación laboral significa que los sujetos continúan trabajando en el lugar donde sufrieron violencia organizacional mientras que los que se ajustan a las condiciones de trabajo terminan por salir a pesar de sus esfuerzos por mantener la relación laboral.

En los casos en los que se mantiene la relación laboral no todo tiene que ver con las reacciones del sujeto sino que intervienen factores como cambio de supervisor o jefe inmediato, cambio de departamento dentro de la misma organización o salida del agresor.

Entre las estrategias utilizadas por únicamente dos participantes se encuentra angustia y aislamiento, responder con ataques de la que ya se habló en párrafos anteriores, evadir la situación, evitar recordar y demandar.

Angustia y aislamiento puede parecer una manifestación psicológica a consecuencia de la violencia organizacional, pero en este caso se considera una estrategia de afrontamiento ya que los sujetos que refirieron haberla utilizado relatan su uso como una manera de evitar acercamientos con el agresor, ya que les causaba angustia y preferían aislarse que continuar estableciendo contacto con ellos.

Evadir la situación está en estrecha relación con la angustia y el aislamiento, ya que su uso fue en casos en los que el sujeto reportaba no saber cómo actuar, carecer de pautas de comportamiento para enfrentar al agresor, por lo que se recurre a un retraimiento que busca evitar todo contacto y a toda costa.

Otra estrategia que pertenece a la ruta de la evitación es precisamente que los participantes no quisieran recordar el escenario que

vivieron. Esto no se refiere únicamente al momento de la entrevista sino que incluso en el momento de la violencia los sujetos prefieren olvidar el asunto, por ejemplo, cuando salen del trabajo e intentar continuar cotidianamente con su vida.

Finalmente se llega a la demanda. Esta consiste en entablar un proceso legal en contra de la persona que es reconocida como el agresor. Solo dos de los participantes, ambas mujeres, decidieron presentar su caso ante las autoridades. Se podría pensar que tomar esta línea de acción sería una de las estrategias que permiten erradicar conductas violentas en el lugar de trabajo pero, a pesar de esto, la incidencia de demandas entre los participantes de este estudio es baja.

Posiblemente esto pueda explicarse por el hecho de que algunos de los participantes aceptaron que en el momento en que vivían la violencia no sabían que podían recurrir a las autoridades y presentar su caso. Otra posibilidad puede ser la poca información que se encuentra accesible al público acerca de la violencia organizacional, por lo que se puede decir que el fenómeno no se encuentra aún en el cúmulo de conocimientos de sentido común de nuestra realidad. Las estrategias de afrontamiento encontradas pueden agruparse por tipo, logrando así identificar ciertas rutas de acción. Después de analizar cada estrategia se encontraron 5 rutas diferentes que se detallan a continuación.

Cuadro 1.
Rutas de afrontamiento.

RUTAS	ESTRATEGIAS
SITUACIONES CARA A CARA	Afrontamiento activo Enfrentamiento directo Responder con ataques Rechazo explícito
CONTACTO CON SIGNIFICANTES	Reportar con un superior Comentar con significantes
PERMANENCIA EN EL EMPLEO	Mantenimiento de la relación laboral Ajuste a las condiciones de trabajo Angustia por cometer errores
EVITACIÓN	Angustia y aislamiento Evadir la situación Evitar recordar Renunciar
ACCIÓN LEGAL	Demandar

El hecho de que las estrategias de afrontamiento varíen de sujeto a sujeto es fácilmente explicado con el entendimiento de las tipificaciones. En la relación laboral son las que marcan el camino a seguir en las situaciones laborales, esto cuando se trata de una tipificación recíproca. En el momento en que un individuo se encuentra con un problema de coherencia entre la tipificación internalizada y la realidad vivida es entonces que debe trazar su propio camino haciendo uso del conocimiento de sentido común que ha adquirido a través de la experiencia.

CONCLUSIONES

Actualmente no existe un acuerdo conceptual para nombrar comúnmente al fenómeno de la violencia organizacional ni para identificar el tipo de manifestaciones que dicho fenómeno incluye. Cuando la violencia que sufre el receptor proviene de una persona que es externa a la estructura organizacional se tiene un fenómeno

que, en algunos casos, ha sido considerado como violencia organizacional. Se propone que este fenómeno sea nombrado violencia en el lugar de trabajo para evitar así confusión entre los hallazgos de distintos estudios que se refieran a fenómenos distintos.

Las estadísticas que ayudan a transmitir la importancia de los estudios de la violencia organizacional presentan ambigüedad en el sentido de que los datos que reportan se refieren al mismo tiempo a fenómenos distintos, violencia organizacional y violencia en el lugar de trabajo, por lo que resulta complicado aplicarlas como válidas en este estudio. Además de esto, el estudio en América Latina y México del fenómeno que nos ocupó no es tan abundante en cifras y datos que respalden al fenómeno, aunque las iniciativas se encuentran presentes.

Uno de los elementos importantes que pueden impulsar el desarrollo de la investigación en el tema y la creación de leyes, resoluciones y propuestas para la protección de los trabajadores es el hecho de que existen países -como Argentina, México, Austria, España y la Unión Europea en general-, que actualmente cuentan con legislaciones, reformas, propuestas y programas para erradicar este fenómeno.

Se considera que la investigación que se ha realizado sobre violencia organizacional ha sido principalmente a través de estudios descriptivos y enunciativos de las características y consecuencias del fenómeno. Este estudio busco ir un paso más allá y mostrar, en palabras del receptor, las conductas violentas, sus efectos y lo que dicho fenómeno significa para quien lo padece. Se espera que esta forma de presentar los datos permita una mejor comprensión de lo que se considera violencia organizacional y justifique estudios posteriores. Se propuso utilizar la fenomenología propuesta por Berger y Luckmann (Berger y Luckmann 2005) para el estudio pues se considera que es un modelo que al encargarse de la construcción social de la realidad permite comprender cómo los sujetos conciben y significan la violencia organizacional.

Se logró identificar un proceso de violencia organizacional donde se observó la existencia de tres etapas en el desarrollo de un escenario violento. Se habló de una etapa inicial, una crisis y un desenlace. También se identificó una clasificación de las consecuencias que la violencia tiene sobre el receptor de acuerdo al tipo de manifestaciones que presenta durante y posterior al escenario. Las manifestaciones que se identificaron fueron básicamente de tipo físico, psicológico y social.

Debido a que la violencia organizacional llegó a tener consecuencias para los participantes en las tres manifestaciones, se concluyó que es posible considerar la aplicabilidad de una disciplina como la psicología sociológica propuesta por Berger y Luckmann (Berger y Luckmann 2005) dentro de su estudio fenomenológico para el estudio de la violencia organizacional pues, en este caso, se encargó de considerar elementos tanto sociológicos como psicológicos para analizar el fenómeno y comprender la significación que el sujeto hace de la situación violenta que se le presenta en el marco de la vida cotidiana.

La violencia organizacional es perpetrada dentro del ámbito de las relaciones laborales y puede ser física, económica, sexual y psicológica. La significación que el empleado hace de esta violencia viene de la experiencia misma que tiene cuando se enfrenta a esta como objetivación del agresor. Las rupturas de significado identificadas permiten entender que no es una tipificación que se encuentre institucionalizada, por lo que el individuo se embarca en una búsqueda de significado coherente a la experiencia que vive trazando sus líneas de acción, las cuales más tarde se convierten en rutas transmitidas que pueden llegar a formar parte del cúmulo de

conocimientos de sentido común que acompañen al individuo en su interacción con la realidad y sus contenidos.

Se pudo observar que sobre las estrategias de afrontamiento y las rutas de acción que emprenden los receptores de la violencia, éstas se producen con base al proceso dinámico que se sigue del inter-

cambio entre los significantes y la capacidad reflexiva de los individuos. En la medida que se clarifica el hecho de sufrir violencia laboral las víctimas son capaces de crear líneas de acción en las que combinan sus recursos simbólicos.

REFERENCIAS

- Artazco L. 2003 El acoso moral en el trabajo, un riesgo que se puede prevenir. *Mobbing opinion* [en línea] [Consultado el 12 de julio de 2006]: [15 pantallas] Disponible en: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml.
- Berger P, Luckmann T. 2005. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Cooper J. 2001. *Hostigamiento sexual: una guía para la investigación y resolución de casos en el ámbito laboral*. México: Programa Universitario de Estudios de Género.
- Delgadillo LG, García SL, Mercado A, Ponce T, Rocha S, Rojas A et al. 2005. *Violencia organizacional, una propuesta de abordaje*. Ponencia presentada en el V Congreso Nacional de Psicología Social; 2005 Nov 9-11; Toluca, México.
- .García SL, Mercado A, Vivas V. 2006. *Panorámica de la violencia organizacional*. Ponencia presentada en el XVII Congreso Iberoamericano de Psicología del Trabajo, 2006 May 25-26; Guanajuato, México.
- Eisikovits Z, Buchbinder E. 1999. Talking control. *Metaphors used by battered women. Violence against women*. 8(5):845-868.
- Field T. 2005. What is mobbing? The difference between bullying and mobbing. Disponible en: <http://www.bullyonline.org/workbully/mobbing.htm>. [Consultado el 19 de junio de 2006]
- Flores P. 2008. *Actitudes y conductas de discriminación de género vividas por docentes-investigadoras de la UAEM*. Tesis de Licenciatura en psicología. Universidad Autónoma del Estado de México. México: UNAM.
- Garko M. 1999. Existential phenomenology and feminist research: the Exploration and Exposition of Women's Lived Experiences. *Psychol Women Q*. 23(1): 167-175.
- Guevara L. 2005. Reflexiones al vuelo sobre la plaga del siglo XXI en las relaciones laborales. Disponible en: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1872.shtml. [Consultado el 8 de mayo de 2006]
- Leymann H. 1996. Contenido y desarrollo del acoso Grupal/moral ("mobbing") en el trabajo. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>. [Consultado el 8 de mayo de 2006]
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. 1998a. *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/1998/30.htm>. [Consultado el 8 de mayo de 2006]
- .1998b. Cuando el trabajo resulta peligrosos [en línea]. *Trabajo*. 26. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>. [Consultado el 8 de mayo de 2006].
- .2005. *La violencia en el trabajo. Una carga costosa*. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/viol_tra.htm. [Consultado el 12 de julio de 2006]
- Ruiz O. 1996. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sanders P. 1982. Phenomenology: a new way of viewing organizational research, *Academy of Management. The Academy of Management Review*. 3(7):353-360.
- Scialpi D. 2001. *La violencia en la gestión de personal de la función pública*. Disponible en: <http://www.santafe.gov.ar/tribunal/congreso/Data/Scialpi,Diana.htm>. [Consultado el 12 de Diciembre de 2005]
- Taylor S, Bogdan R. 1992. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.