



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES**

www.uces.edu.ar

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES (IAEPCIS)
"David Maldavsky"**

Doctorado en Psicología

XVI Jornadas Internacionales de Investigación en Psicología UCES 2020

XVIII Jornadas Internacionales de Actualización del Algoritmo David Liberman

I Simposio de Especialistas en Salud Mental en Emergencias y Desastres

Sábado 25 de julio de 2020 – 9.30 hs a 16.00 hs Buenos Aires.

**¿Cómo afrontan los trabajadores la violencia laboral? Estudio preliminar
mediante un análisis factorial exploratorio**

Lautaro Cirami

Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

Correo electrónico: lautacirami@gmail.com

Introducción

La violencia laboral se caracteriza por comportamientos establecidos en las organizaciones caracterizados por hostilidad, aislamiento, amenazas, agresión física o verbal u hostigamiento en los cuales se ven envueltos aspectos organizacionales, interpersonales y personales que pueden generar distintas configuraciones de éste fenómeno (Ferrari et al., 2015). Frente a estas situaciones de tensión y estrés, los trabajadores utilizan distintas estrategias de afrontamiento para inhibir o superar estos escenarios desfavorables (Lazarus & Folkman, 1984). Estas estrategias son usualmente tipificadas como resolución, búsqueda de apoyo emocional, búsqueda de apoyo social, evitación, uso de sustancias, desahogo, reevaluación positiva, entre otras (Carver & Connor-Smith, 2010).

Por lo general, se pueden agrupar a las estrategias de afrontamiento en tres categorías de estrategias de afrontamiento: 1) Centradas en el problema, 2) Centradas en la emoción y 3) Evitativas (Lazarus & Folkman, 1984). Sin embargo, suelen realizarse estudios con diferentes tipificaciones y clasificaciones acerca de la violencia en el trabajo (Carver & Connor-Smith, 2010). Por ejemplo, de compromiso y pasivas (Nielsen & Knardahl, 2014), sociales y en solitario (Cox, Johnson, & Coyle, 2014), o bien, afrontamiento creativo, reactivo y protectorio (Wong, Recker & Peacock, 2006).

Son diversos los estudios que abordan el afrontamiento de situaciones estresantes y su relación con la salud (Carver & Connor-Smith, 2010), no obstante, el análisis de la efectividad de cada estrategia de afrontamiento precisa de un estudio situacional y contextual (Meichenbaum, 1987). Sin embargo, la bibliografía acerca del afrontamiento de situaciones específicas de violencia en el trabajo son escasas (Branch, Ramsay, & Barker, 2013; Hodgins, MacCurtain, & Mannix-McNamara, 2014; Nielsen & Knardahl, 2014; Samnani & Singh, 2012).

Las investigaciones halladas, estudiaron el afrontamiento en situaciones de incivismo laboral (Hershcovis, 2017), en instituciones hospitalarias (Jeong & Kim, 2017), en función de distintas modalidades de acoso (Lee & Brotheridge, 2006), así como también, teniendo como eje el apoyo social en el trabajo (Parzefall & Salin, 2010). Todos estos estudios ponen como eje central a las relaciones interpersonales, es decir, al apoyo social y emocional.

A partir de la escasa literatura científica hallada, el objetivo de esta ponencia consiste en describir las estrategias de afrontamiento frente a situaciones de violencia en el trabajo mediante un análisis factorial exploratorio en trabajadores de CABA y GBA.

Metodología

Participantes

La muestra se elaboró a partir de un muestreo intencional. La misma se compuso de 142 trabajadores de CABA y GBA, de los cuales el 63% son mujeres y el 37% hombres (edad $M= 29,15$ y $DT= 8,9$).

Instrumentos

Para evaluar las estrategias de afrontamiento se utilizó el COPE-28 (Morán, Hinojosa, Ramírez, Landero-Hernández, & Menezes, 2014; Morán, Landero, & González, 2010). Además, se utilizó un cuestionario sociodemográfico y laboral.

Resultados

Se realizó un análisis factorial exploratorio con método de extracción de componentes principales y de rotación varimax. La prueba KMO ($=.825$) y la de esfericidad de Barlett fueron satisfactorias por lo que los datos fueron viables para este tratamiento estadístico. Se halló una solución de tres factores que explican el 60% de la varianza (ver Tabla 1):

1. Afrontamiento de Aproximación y de Apoyo: Se compone de estrategias de búsqueda de apoyo social, emocional, desahogo, planificación y afrontamiento activo.
2. Afrontamiento Evitativo: Se compone de estrategias de desconexión, auto-distracción, autoinculpación, negación y uso de sustancias.
3. Afrontamiento de Reestructuración: Se compone de aceptación, reevaluación positiva y humor.

Tabla 1. Matriz de componentes rotados.

	Aproximación y Apoyo	Evitativo	Reestructuración
Apoyo social	,835		
Planificación	,782		
Búsqueda de apoyo emocional	,774		
Activo	,739		
Desahogo	,664		
Religión	,508		
Negación		,733	
Desconexión		,671	
Autoinculpación		,646	
Uso de Sustancias		,643	
Auto-distracción		,498	
Humor			,833
Reevaluación positiva			,630
Aceptación			,466
	37%	14%	9%

Nota: Se suprimieron los coeficientes menores a ,1.

Discusión

Estos resultados amplían estudios previos realizados en el contexto local (Cirami & Ferrari, 2014) y a la bibliografía actual sobre el afrontamiento en situaciones de violencia.

En primer lugar, parece haber una solidaridad entre estrategias resolutivas y estrategias de apoyo social. En esta relación, se replican resultados obtenidos en investigaciones previas (Jeong & Kim, 2017; Parzefall & Salin, 2010). Enfrentar la violencia laboral de modo activo o centrado en el problema, se encuentra acompañado de la búsqueda de colaboración entre compañeros para la contención y desahogo, la búsqueda de información, así como también la búsqueda de empatía. Uno de los factores psicosociales en el trabajo es el apoyo social y la calidad de liderazgo, y se asocia a la emergencia de situaciones de maltrato y violencia (Ferrari, Filippi, Sicardi, Novo, & Trotta, 2011; Ferrari, Filippi, Trotta, 2011; Ferrari et al., 2015)

En segundo lugar, se halló un grupo que se caracteriza por estrategias de afrontamiento desadaptativas y evitativas (Carver & Connor-Smith, 2010). La evitación se encuentra asociada a distinta sintomatología correspondiente a la ansiedad puesto que resulta un factor mantenedor de estos estados emocionales (Beck, 2013). En este sentido, otros estudios sostienen una relación entre el uso de estas estrategias y el aumento de la sintomatología (Doron, Thomas-Ollivier, Vachon, & Fortes-Bourbousson, 2013; Doron, Trouillet, Maneveau, Neveu, & Ninot, 2015), e incluso teniendo efectos a largo plazo (Nielsen & Knardahl, 2014).

En tercer lugar, el grupo de estrategias denominado de Reestructuración, se caracteriza por el esfuerzo para la resignificación de estas situaciones de alta exigencia emocional. Este tipo de abordaje está directamente relacionado con un abordaje mediante técnicas de reestructuración cognitiva (Meichenbaum, 1987), no obstante, distintos estudios, dan cuenta de situaciones donde los trabajadores se comunican entre sí para atribuir sentido a las situaciones abusivas, alineando los puntos de vista personales en pos de alcanzar una confluencia (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010; Salin & Notelaers, 2018). En términos cognitivos, los significados dan respuesta al desequilibrio entre el mundo interno y el mundo externo de los sujetos mediante la narrativa (Bruner, 2004; Santigosa & Rodriguez, 2005).

Por otro lado, el uso del humor de afiliación puede ser otra estrategia útil para la reducción del estrés (Guenzi, Rangarajan, Chaker, & Sajtos, 2019), y en este sentido para la revaloración de situaciones de violencia.

Tanto los factores hallados en relación a la resolución y apoyo y la reestructuración suponen un abordaje en donde el apoyo social y emocional y la

construcción colectiva de significados resultan ser posibles estrategias para aproximarse a la violencia. Sin embargo, queda por delante evaluar el grado de utilidad y la asociación de estas estrategias con la resolución de las situaciones, así como también, con la salud de los trabajadores.

La presente ponencia se propone un primer acercamiento a la comprensión de cómo los trabajadores lidian con las situaciones de maltrato y violencia para discutir y generar posibles dispositivos de prevención e intervención.

Referencias bibliográficas

- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280–299. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x>
- Beck, A. T. (2013). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad*. Desclée De Brouwer.
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and Coping. *Ssrn*. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.093008.100352>
- Cirami & Ferrari (2019). Estrategias de afrontamiento y modalidades de violencia en el trabajo: resultados preliminares de un estudio desde una perspectiva psicosocial. *Libro de Capítulos IV Congreso Nacional de Psicología*. España: Consejo General de la Psicología de España. ISBN: 978-84-947385-5-5
- Cox, C. B., Johnson, J., & Coyle, T. (2014). Coping styles moderate the relationships between exposure to community violence and work-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(3), 348–358. <https://doi.org/10.1037/a0038556>
- Doron, J., Thomas-Ollivier, V., Vachon, H., & Fortes-Bourbousson, M. (2013). Relationships between cognitive coping, self-esteem, anxiety and depression: A cluster-analysis approach. *Personality and Individual Differences*, 55(5), 515–520.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2013.04.017>

- Doron, J., Trouillet, R., Maneveau, A., Neveu, D., & Ninot, G. (2015). Coping profiles, perceived stress and health-related behaviors: A cluster analysis approach. *Health Promotion International*, 30(1), 88–100. <https://doi.org/10.1093/heapro/dau090>
- Ferrari, L. E., Filippi, G. L., Napoli, M. L., Trotta, M. F., Córdoba, E. H., & Agulló, M. D. (2015). Violencia laboral en profesionales de la salud. El cuidado de los cuidadores. *VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional En Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores En Psicología Del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*, 18–21.
- Ferrari, L., Filippi, G., Novo, P., Sicardi, E., & Trotta, M. F. (2013). La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *E+ E: Estudios de Extensión en Humanidades*, 3(3).
- Ferrari, L., Filippi, G., & Trotta, M. F. (2011). ¿ Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato?. *Anuario de investigaciones*, 18, 117-123.
- Ferrari, L., Filippi, G., Córdoba, E., Cebey, M., Napoli, M., & Trotta, M. (2015). Cuestionario de Estilos, Modalidades y tipos de Acoso Laboral (CEMTAL). *Anuario de Psicología*, 22(1), 61–70.
- Guenzi, P., Rangarajan, D., Chaker, N. N., & Sajtos, L. (2019). It is all in good humor? Examining the impact of salesperson evaluations of leader humor on salesperson job satisfaction and job stress. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 39(4), 352–369. <https://doi.org/10.1080/08853134.2019.1598267>
- Hershcovis, S. (2017). *The Effects of Confrontation and Avoidance Coping in Response to Workplace Incivility*. (July). <https://doi.org/10.1037/ocp0000078>
- Hodgins, M., MacCurtain, S., & Mannix-McNamara, P. (2014). Workplace bullying and incivility: A systematic review of interventions. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-08-2013-0030>
- Jeong, I., & Kim, J. (2017). *The Relationship between Intention to Leave the Hospital and Coping Methods of Emergency Nurses after Workplace Violence*. 0–2. <https://doi.org/10.1111/ijlh.12426>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. In □□ □□□□□□. Springer publishing company.

- Lee, R. T., & Brotheridge, C. (2006). *European Journal of Work and Organizational Psychology When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression / bullying , coping , and well-being.* (December), 37–41. <https://doi.org/10.1080/13594320600636531>
- Meichenbaum, D. (1987). *Psicología cognitiva Manual de inoculación de estrés.* Retrieved from <http://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2012/12/Manual-de-inoculacion-de-estresocr.pdf>
- Morán, C., Hinojosa, L. M. M., Ramírez, M. T. G., Landero-Hernández, R., & Menezes, E. (2014). Evaluación de las propiedades psicométricas del Brief COPE, su relación con el NEO PI-R y diferencias de género en Brasil. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1305–1320. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.eppb>
- Morán, C., Landero, R., & González, M. C. T. (2010). COPE-28: Un análisis psicométrico de la versión en Español del brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543–552.
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2014). Coping strategies: A prospective study of patterns, stability, and relationships with psychological distress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55(2), 142–150. <https://doi.org/10.1111/sjop.12103>
- Parzefall, M. R., & Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human Relations*, 63(6), 761–780. <https://doi.org/10.1177/0018726709345043>
- Parzefall, M., & Salin, D. M. (2010). *Human Relations.* <https://doi.org/10.1177/0018726709345043>
- Samnani, A. K., & Singh, P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581–589. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>