



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY



Trabajo Final de Grado:

***La incidencia del soporte social
en la violencia laboral.***

Tutora: Prof. Adj. Lic. Silvia Franco

Nombre estudiante: Claudia Salgueiro Mondo

Montevideo, 15 de Octubre del 2014.

ÍNDICE

Resumen	2
Introducción	2
Violencia Laboral	3
Características de la violencia laboral	7
Causas de la violencia laboral	10
Consecuencias de la violencia laboral	11
Soporte social	12
Funcionamiento y efectos del soporte social	14
Enfoque, medición y evaluación del soporte social	15
Características del soporte social	16
Factores de los soportes sociales	17
Factores estructurales	17
Factores funcionales	18
Fuentes de soporte social	19
Redes sociales	20
Organizaciones sindicales	20
Profesionales de la salud	22
Organizacional	22
Familiar	23
El soporte social ante la violencia laboral	24
Consideraciones finales	27
Referencias Bibliográficas	30

RESUMEN

En relación a la violencia laboral se encuentran una serie de denominaciones en la bibliografía: mobbing, bullying, acoso moral, violencia psicológica. Estos diferentes términos en uso tienen puntos en común, en todas surge la violencia hacia un individuo como proceso intimidatorio sistemático y reiterado en el tiempo dentro del ámbito laboral y a su vez se ejerce esta violencia como medio para obtener un fin. Esta intimidación o agresión tiene en general consecuencias para el agredido que pueden ser de índole física y/o psicológica pero también se deteriora el medio ambiente laboral, pudiendo terminar con la desvinculación del agredido de su trabajo. Las consecuencias negativas de la violencia laboral involucran a la persona agredida, a su familia y su entorno, así como también a la organización, esto hace que la violencia laboral se configure como un problema sociolaboral. Se vuelve necesario buscar soluciones para paliar dichas consecuencias y entre estas se puede contar con los soportes sociales.

El soporte social es el que permite al individuo mantenerse informado, considerarse parte de una red de comunicaciones, sentirse querido, valorado y aceptado. Se pueden así satisfacer necesidades como las de seguridad, de contacto social, de sentido de pertenencia y de afecto. A su vez este apoyo social percibido puede reducir y amortiguar los efectos de la violencia, así como brindar elementos para afrontarla y desactivarla, impidiendo así su desarrollo. Surge de las diversas investigaciones, que los soportes sociales son de gran importancia para sobrellevar los efectos de la violencia laboral.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un estudio monográfico que tiene por objetivo indagar la incidencia de los soportes sociales ante la violencia laboral, considerando al individuo que la atraviesa, sus recursos de afrontamiento y los vínculos con las diferentes organizaciones. En función de este objetivo se realizará una revisión bibliográfica sobre los diferentes temas a estudiar: el soporte social, la violencia laboral, y las organizaciones. Se buscará hacer dialogar estas diferentes temáticas en función de cómo se posiciona el individuo afectado. Previo análisis y sistematización de la bibliografía estudiada se realizará su posterior discusión y reflexiones.

Comenzaremos por decir que así como cambiaron las formas de vida de las sociedades de la mano de la evolución de la humanidad, se fue modificando en el devenir de los tiempos el concepto de trabajo. En principio fue una herramienta para la

satisfacción de las necesidades básicas como alimento, abrigo y seguridad, trabajo entonces como proceso de interacción con la naturaleza en una transformación recíproca. Más adelante surge el concepto de empleo, como trabajo a cambio de una remuneración que permite al individuo subsistir en su sociedad.

El empleo entonces implica una forma de organización que tiene sus intereses, sus lógicas y sus leyes (Franco, S., 2011).

Es aquí, en el trabajo como empleo que pueden surgir comportamientos hostiles y agresivos, reiterados y repetidos, tanto sea entre pares o entre jefes y subordinados, dentro de una misma organización laboral, los que pueden configurarse como violencia laboral. La violencia laboral, es un problema de larga data que se ha agudizado con las formas de organización del trabajo del mundo moderno. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann (1984) a partir de la década de los 80, la han evidenciado y hecho más transparente y accesible, llevándola a su inclusión como riesgo psicosocial.

Por su parte, los trabajadores como individuos insertos en un medio social, cuentan con recursos individuales y con una red de vínculos en su entorno inmediato. Es en ésta en la que se pueden apoyar desde el punto de vista afectivo, de la ayuda, la comunicación y el reconocimiento de los otros, y al que puede recurrir para hacer frente a sus problemas, a lo que llamaremos en su conjunto soporte social.

El interés de este estudio es analizar la capacidad de los soportes sociales a la hora de intervenir ante una situación de violencia laboral.

VIOLENCIA LABORAL

En la actualidad, con formas de interrelación propia y necesidades socio-económicas modernas producidas por el subjetivismo particular de esta época, se producen cambios en las conductas y en los patrones de comportamiento, modificando las prioridades y necesidades sociales, familiares e individuales (Dejours, C., 1999). Aparecen así nuevas figuras como núcleos de problematización entre los diferentes tipos de vínculos laborales, acompañando las nuevas maneras de pensar y de ver al mundo. Surge entonces como una de las problemáticas emergentes de los tiempos actuales la violencia laboral, logrando el concurso de muchos pensadores al respecto. En primer lugar se hace pertinente definir el concepto de violencia. Se puede entender violencia como las relaciones de interacción humana en las que media el uso de la fuerza para conseguir un fin, y en las que se genera un daño (Silveira, N., 2008).

Para la Organización Mundial de la Salud la violencia se define como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (OMS, 2003).

La violencia laboral es aplicable a las definiciones anteriores donde aparece el uso intencional de la fuerza causando un daño, con la particularidad que se desarrolla en el ámbito laboral (Silveira, N., 2008).

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo habla de violencia laboral o violencia en el lugar de trabajo como:

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo (OIT, 2003).

Según estas definiciones, la naturaleza de los actos de violencia puede ser: física, sexual o psicológica, y dentro de esto se incluyen el descuido y las privaciones. Los términos o conceptos de violencia laboral cubren una amplia gama de comportamientos individuales pero también procesos colectivos. Puede haber desde incidentes ocasionales y aislados hasta dificultades interpersonales inherentes a uno o varios individuos. En ocasiones la violencia puede provenir desde el público externo hacia los trabajadores o hacia la organización. Pero también se pueden configurar procesos sostenidos en el tiempo, y que de forma sistemática atenten contra el bienestar y la salud emocional y/o física de una o varias personas, precisamente como es el caso de la violencia laboral de la que nos ocuparemos.

Para el fenómeno de violencia laboral, se encuentran una serie de denominaciones en la bibliografía: mobbing, bullying, acoso moral, violencia psicológica. A pesar que pueden ser entendidas como sinónimos que describen el mismo hecho ó fenómeno de violencia dentro del ámbito del trabajo, y aunque inicialmente tienen un mismo foco, la capacidad abarcativa de sus explicaciones y desarrollos derivan hacia diferentes aspectos. Si bien pueden entenderse como

términos equivalentes, debe tenerse la debida precaución en su uso pues tienen enfoques distintos y hacen énfasis en diferentes puntos.

La palabra “mobbing” proviene del inglés “mob” que significa plebe, gentío, el verbo “to mob” sería la acción de esa plebe o gentío de agolparse en torno a algo o de asediar o atacar en masa a alguien. Mobbing describe por tanto una acción colectiva hostil hacia algo o alguien.

De acuerdo a Leymann (1996) el mobbing es una situación de violencia psicológica extrema, la que se ejerce sobre una persona por un tiempo extendido y de forma persistente y periódica en el lugar de trabajo buscando cortar la comunicación de la víctima, alterar su trabajo y echar abajo su reputación, hasta lograr que la persona abandone su empleo (Leymann, H., 1996).

A su vez Einarsen (1999) habla de bullying y posteriormente (Einarsen, Zapf y Cooper, 2003) también lo nombra como mobbing o bullying. Lo describe como un fenómeno que ocurre cuando alguien es sometido sistemáticamente en el trabajo a comportamientos agresivos, por parte de uno o más colegas, superiores y/o subordinados, por un período considerable de tiempo, provocando consecuencias sociales, psicológicas y psicosomáticas en la víctima.

Aparecen implicancias de poder de acuerdo al posicionamiento de las partes enfrentadas en el conflicto, donde la víctima se siente en inferioridad de condiciones en cuanto al acceso a recursos para afrontar la situación (Einarsen, 1999; Einarsen, Zapf y Cooper, 2003).

Marie France Hirigoyen (2008) habla de acoso moral en el trabajo y lo define como: toda conducta abusiva desde lo gestual, lo discursivo, un comportamiento o actitud que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen, M., 2008).

Por su parte Franco, S. (2010) se inclina por definir estos comportamientos como violencia psicológica. La razón por la que no se utiliza el término acoso es porque este concepto supone una intencionalidad, aspecto tal que no existe evidencia empírica de que ello sea así. No se puede definir acoso si no se conoce el discurso, las construcciones y la subjetividad del llamado acosador, es decir del agresor. Para que se constituya el acoso debe existir la intención y la conciencia de la agresión en busca de un resultado, por parte de quien la ejerce. Plantear el problema viéndolo desde el ángulo agredido-agresor, lo sitúa en un enfoque de causas y consecuencias siempre desde lo individual, dejando fuera la responsabilidad que le pueda tocar a la organización en cuanto a la generación de la violencia y los resultados que esta acarrea (Franco, S., 2010).

Estos diferentes términos en uso y sus respectivas definiciones sobre el fenómeno de la violencia laboral, tienen una serie de puntos en común los cuales mencionaremos a continuación. En todas surge la violencia hacia un individuo como proceso intimidatorio sistemático y reiterado en el tiempo dentro del ámbito laboral, a su vez se ejerce esta violencia como medio para obtener un fin. Esta intimidación o agresión tiene en general consecuencias para el agredido que pueden ser de índole física y/o psicológica y también se deteriora el medio ambiente laboral, terminando muchas veces con la desvinculación del agredido de su lugar de trabajo. Entonces para que las conductas agresivas se puedan configurar como violencia laboral deben surgir en el trabajo en primer término. Las hostilidades deben ser reiteradas y continuas, más allá de lo razonable, y que causen daño moral y psicológico, humillen, ofendan y produzcan estrés. Para que el resultado sea éste, el individuo a su vez debe entender estas conductas como hostiles y sentir que son una amenaza para él. Las conductas agresivas que generan violencia laboral son responsables entonces de erosionar los derechos personales de salud, de integridad moral, de dignidad, y de intimidad.

Pero también se encuentran algunas diferencias entre los autores citados, hay enfoques en que se enfatiza la relación agredido/agresor, con lo que se puede perder de vista la incidencia que se pueda tener desde la organización en el conflicto, llevando la responsabilidad del mismo exclusivamente a los protagonistas. Que haya una persona afectada por acciones de otros que le desestabilizan dentro de su ámbito laboral es consenso de todos los autores, pero la caracterización de quienes lo hacen y la conciencia que tienen de sus actos, así como los grados de responsabilidad de los involucrados directa e indirectamente hacen las diferencias entre ellos.

El hablar de acoso, involucra intencionalidad y se adjudica un perfil al acosador, pero el mismo se construye desde los discursos sesgados de la otra parte del conflicto, el acosado. Como gran interrogante se plantea el alcance de estas afirmaciones que no cuentan con un respaldo empírico donde se haya indagado directamente al agresor.

En cuanto a la denominación de bullying, si bien su significado etimológico se asocia a la intimidación del fuerte sobre el débil inscripta en una relación de poder, a este término se lo relaciona actualmente casi exclusivamente al ámbito educativo y en particular a la violencia escolar.

Respecto a las conductas características de la violencia laboral, podemos decir que usualmente son sutiles y van desde el negar el saludo, no tomar en cuenta el trabajo del agredido, el aislamiento, pero llegando en algunas situaciones hasta la

humillación y la ridiculización. Pero también se despliegan otras conductas más visibles que pueden ser desde insultos hasta violencia física propiamente dicha, incluyendo a veces al acoso sexual.

Por lo tanto en base a lo antedicho, cabe preguntarse respecto a la denominación para este fenómeno de violencia psicológica, si ésta no puede dar lugar a una mala interpretación que limite el hecho al maltrato psíquico puro o a una perversión de las interrelaciones en el ámbito laboral, dejando de lado las conductas que refieren a agresiones físicas o sexuales.

Características de la violencia laboral

La violencia laboral se desarrolla mediante un proceso que fue estudiado y sistematizado por Leymann (1996) como las cuatro etapas del mobbing.

En primer lugar la etapa del conflicto, donde a partir de un incidente crítico que no logra resolverse de manera adecuada, se da lugar al comienzo de la agresión.

Como segunda etapa se da la estigmatización y persecución del agredido. Es la etapa del asedio propiamente dicho, donde se instauran las conductas características del mismo en forma repetitiva y mantenida en el tiempo. En principio el agredido no entiende lo que pasa pudiendo negarlo, culparse o intentar revelarse. Sea cual fuere la reacción del agredido estará indefenso contra la agresión, lo que en ocasiones derivará en consecuencias como el aislamiento y una baja en la autoestima.

La tercer etapa es la de compartir el problema. Puede ser en la organización, con familiares o amigos u otras redes sociales. Aquí es crucial para la persona agredida la respuesta que obtenga del soporte social elegido para depositar la problemática de la violencia laboral que sufre.

Y por último la cuarta etapa es la de exclusión o marginación donde de continuarse el proceso de agresión se incrementan las consecuencias hacia la persona agredida, lo que lleva a que el conflicto se resuelva mediante la salida ó expulsión del agredido del lugar de trabajo y en ocasiones del mercado de trabajo (Leymann, H., 1996).

Para llevar adelante este proceso descrito de violencia laboral se despliegan ciertas conductas que se pueden diferenciar según su efecto sobre el agredido. Éstas fueron clasificadas por Leymann (1996) en cinco tipos básicos.

En primer término las que intentan reducir las posibilidades del agredido de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio agresor, restringiendo su acceso a la información.

En segundo lugar las dirigidas a evitar que el agredido tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.

Siguen las acciones tendientes a desacreditar a la persona agredida e impedirle mantener una reputación personal o laboral mediante ataques a su dignidad provocándole humillación. Aquí encontramos ataques verbales como insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización, falsos rumores, rechazo y humillaciones de cualquier índole.

En cuarto lugar las que pretenden reducir la ocupación del agredido incidiendo sobre las tareas y/o sobre su medio ambiente laboral.

Y por último las actividades que afectan a la salud física o psíquica de la persona blanco de la agresión (Leymann, H., 1996).

La relación que se establece en el marco de la violencia en el trabajo entre las partes del conflicto es asimétrica y desigual. Hay un juego de poder en el que el agredido ocupa un lugar de inferioridad respecto del agresor (Leymann, H., 1996). Entonces, acciones como controlar, aislar, someter a presión y descalificar a la persona agredida, se realizan de forma más o menos sutil, dejando al agresor sin cuestionamientos y al agredido mal visto por sus reacciones en apariencia injustificadas. La violencia laboral tiene entonces una gran implicancia dentro de la perspectiva del poder, resultando ser justamente un abuso del mismo.

El ostentar mayor poder no siempre es sinónimo de mayor autoridad jerárquica, por lo que el poder puede ser ejercido por una persona que no necesariamente sea el jefe, ya que desde algunas teorías como la de M. Foucault (1979) el poder no se tiene, ni se otorga, sino que se toma, se ejerce y forma parte de una situación estratégica compleja dentro de una sociedad o grupo (Foucault, 1979).

Se trata entonces de forma constante y repetitiva, por parte de una persona de mayor poder en la institución, de desestabilizar a la persona agredida acabando con su resistencia psicológica (Hirigoyen, M., 2001).

Quien usa el poder lo aplica en base a su propia escala de valores o a los valores del grupo del que forma parte, sea éste de índole política, económica o social, y por supuesto respondiendo a su vez a los modismos propios de una época.

Si entendemos el poder como la capacidad de producir cambios significativos en la vida de otras personas, podemos deducir que el agresor fue capaz de apropiarse de esta posición preponderante usándolo en su beneficio y en contra del agredido mediante una serie de acciones que pueden ser más o menos sutiles.

Si bien existe un potencial de poder, se puede hacer uso o no de él. En este caso el agresor se apropia de la posición de poder y la ejerce de forma que logra el control de los recursos que el agredido necesita. Por su parte quien se siente en inferioridad de condiciones no logra una respuesta adecuada para enfrentar esta agresión. Aún teniendo la posibilidad de ejercer su propio poder no es capaz de tomar las decisiones

que su libertad de comportamiento le permitiría, en ocasiones por no entender lo que está sucediendo, estableciéndose así una relación de dependencia (Barón, Munduate, Blanco, 2003).

Cabe mencionar el enfoque de Franco (2010) en que habla de relaciones de dominación y no de poder sensu stricto, más allá que el término dominación acarrea implícitamente poder. Según esta autora la parte agredida, no tiene libertad de acción por estar inmersa en situaciones que no le permiten ser libre, ya sea por implicancias desde lo colectivo o desde lo individual. Es por esto que lo inscribe dentro de una relación de dominación y no exactamente de poder (Franco, S., 2010).

No obstante todo lo antedicho no indica que se establezca exclusivamente una relación agredido-agresor. Puede haber una implicancia o complicidad de la organización, que con su cultura, estilos de liderazgo y formas de solución de conflictos, terminen legitimando la violencia en el trabajo. (Barón, Munduate, Blanco, 2003; Franco, 2010).

A pesar de coincidir en la implicancia que tiene el poder en la violencia laboral, hay diferentes enfoques en cuanto a la perspectiva del poder en dicho proceso.

Así algunos términos utilizados se relacionan con los puntos de vista de los autores estudiados, como es el caso de la denominación de acoso que se asocia al concepto de víctima. En la descripción de acoso moral se considera una relación desigual de poder, donde surge la noción de víctima lo que a su vez implica un victimario con un perfil de personalidad perversa (Hirigoyen, 2001).

Si consideramos la definición de víctima del VII Congreso de la ONU que se llevó a cabo en Milán en 1985, se la determinó como la persona que sufre un daño sobre sí, su propiedad o sus derechos como resultado de violaciones a la legislación nacional o el derecho internacional o que de alguna forma se implique un abuso de poder.

En este Congreso se clasificó a la víctima en dos grandes grupos, las víctimas de delitos y las víctimas de abuso de poder.

De acuerdo a esta definición, es pertinente la denominación de víctima ante por ejemplo el acoso moral de Hirigoyen (2001) o el mobbing de Leymann (1996).

Pero queda totalmente fuera de lugar ante la definición de violencia psicológica de Franco (2010) en que se cuestiona la existencia de una relación de poder y se habla del desconocimiento del perfil del agresor. A su vez esta autora habla del posible papel de la organización ante la violencia, descentrándola de la relación agredido/agresor con sus perfiles de personalidad específicos.

Causas de la violencia laboral

Son diversas las causas del surgimiento de la violencia en el ámbito laboral. Einarsen (1999) que habla de ésta como bullying en una organización, agrupa las causas bajo tres modelos.

En primer lugar el modelo que se aplica a las personalidades que determinan un perfil del agredido y un perfil del agresor.

El agredido tendría las características de una persona psicológicamente dependiente, con alta reactividad emocional, tendencia a evitar conflictos y con dificultades para deshacer una relación (en este caso con los agresores). De esta manera, la elevada ansiedad, baja autoestima y la escasa habilidad en el manejo de conflictos son características que predispondrían y harían más vulnerables a las personas ante la violencia (Einarsen 1999). Aún así, individuos con diferentes estructuras de personalidad, algunas de las cuales no se ajustan a la descripción anterior, atravesaron situaciones de violencia en el ámbito laboral presentando respuestas similares ante la misma (Franco, S., 2003).

Relativo al perfil del agresor se centraría en la necesidad de control, la baja autoestima y autoconcepto dadas por el sentimiento de vacío de una estructura narcisista y ciertas características de personalidad como la perversidad, pudiendo incluir elementos de paranoia. Tal es el caso de quien con un perfil perverso recurre a la violencia cuando no resulta eficaz la seducción (Hirigoyen, M., 2001).

En segundo lugar, las causas por las que surge esta violencia en las organizaciones, se centran en las características de la interrelación entre las personas de dicha organización. Surge como forma de alivio a la tensión una figura donde se descarga la misma. El agredido ocuparía el papel de chivo expiatorio del grupo. Inciden en este punto las características del grupo y la identificación del individuo con el mismo, así como su sentido de pertenencia e inclusión. Entra aquí el tema de la justicia y el sentido de la misma, ya que será según la persona sea considerada o no parte del grupo y sumado a lo asertivo de su conducta, que las situaciones por las que atravesase sean condenadas o consideradas justas. (Topa, G; Moriano, J; Morales, J, 2009).

Por último, Einarsen (1999) propone causas organizacionales por las que surgiría esta violencia. En este modelo se encuentran las deficiencias en el diseño del trabajo, estilos de liderazgo negativos y/o autoritarios, conflictos de rol, alto nivel de estrés, entre otros. Por otro lado, cuando la exigencia laboral es inadecuada a la tarea y responsabilidad del trabajador, puede surgir por parte de éste, niveles de estrés y frustración hacia el grupo y/o hacia la organización (Einarsen, 1999). Es así que las

deficiencias en la organización del trabajo, las estructuras organizacionales poco claras, la toma de decisiones organizacionales indefinidas, la mala delimitación de roles, los canales de comunicación e información poco apropiados, el inadecuado manejo de conflictos, los cuestionamientos éticos, el abuso del poder aceptado desde la organización, son todos aspectos que hacen al ambiente laboral y confabulan para el surgimiento de la violencia laboral. De esta manera una deficiente delegación de tareas, un inadecuado liderazgo, la exposición social del agredido y la baja moral de un sector laboral pueden propiciar la violencia. Esto remarca la importancia de la calidad del entorno psicosocial como factor relevante a la hora de considerar el origen de las situaciones de violencia laboral.

Consecuencias de la violencia laboral

Ante la violencia laboral el individuo moviliza sus recursos personales pudiendo llegar al punto de quiebre. Comienzan entonces los síntomas que aparecen como dificultades en las relaciones interpersonales y en la vida social y familiar, afectando en otras palabras su salud y calidad de vida. Pueden llegar a configurarse síntomas de estrés postraumático, reacciones psicósomáticas, ansiedad crónica así como estados depresivos, incluso llegar al burnout.

Las conductas sutiles de los agresores muchas veces pueden pasar desapercibidas por los demás, y por eso las respuestas de los agredidos suelen verse como inapropiadas por el resto de los trabajadores, que no se percatan de la situación de violencia establecida, lo que produce estrés y angustia (Hirigoyen, M., 2001).

Desde el punto de vista de los efectos psicológicos, las personas que atraviesan situaciones de violencia laboral pueden presentar los síntomas psicósomáticos del estrés tales como trastornos del sueño, pérdida de memoria, irritabilidad, dificultad en concentrarse, cambios en la personalidad, obsesiones, aislamiento social, angustia, apatía y depresión, y llegando en casos extremos al suicidio (Leymann, 1996; León, 2001; Franco, 2003; Franco, 2012).

También pueden presentarse consecuencias a nivel físico como desajustes del sistema nervioso autónomo, dolores, cansancio, debilidad, fatiga crónica, úlceras, enfermedades coronarias, entre otras (Meseguer, 2010).

Las consecuencias negativas de la violencia en el ámbito laboral no involucran solamente a la persona víctima de la misma, sino que afectan también a la organización debido que hay un desmejoramiento en la calidad de la tarea del agredido, un aumento importante del ausentismo injustificado y del ausentismo por

enfermedades psicosomáticas, además de costos asociados a esto, entre otras consecuencias (Franco, 2012).

Todo lo anterior hace que la violencia laboral se configure como un problema sociolaboral que puede causar efectos negativos para el trabajador, para su entorno sociofamiliar y para la propia organización donde trabaja. Se vuelve necesario buscar soluciones para la gran carga de consecuencias negativas provocadas por la violencia laboral. Como uno de los paliativos naturales a éstas aparecen el relacionamiento interpersonal, los vínculos y las redes de la comunidad, los llamados soportes sociales.

SOPORTE SOCIAL

Como primer recurso ante la situación de estrés provocada por la violencia laboral el trabajador busca respaldo en sus vínculos más cercanos, pero también utiliza como ayuda lo proveniente de todo el resto de los relacionamientos que disponga dentro del entramado social del entorno en el que vive e interactúa. En definitiva recurre a los soportes sociales.

Desarrollaremos entonces el concepto de soporte social. Se encuentran en la definición del mismo muchas dimensiones entrelazadas que corresponden al menos a dos disciplinas: la sociología y la psicología. Cada una desde sus enfoques enriquecen y complejizan el concepto.

House (1981) habla de soporte social como transacción real entre dos o más personas, a lo que le agrega la distinción entre una implicancia emocional, una ayuda instrumental, información y/o valoración (House, 1981 en Pérez, J; Martín, F, 1997). El soporte social se relaciona con el sentido de pertenencia a un grupo reforzándolo, así como con la valoración que tiene el individuo sobre sí mismo y con el hecho de sentirse aceptado y querido (Durá, E., Garcés, J., 1991).

Un abrazo, una caricia, un beso, el prestar un libro o preocuparse por la salud de un compañero resulta ser lo que llamamos apoyo social. El pertenecer a un grupo o asociación de algún tipo es otra forma de soporte social, incluso el estar casado o en pareja hace la diferencia.

El soporte social es el que permite al individuo mantenerse informado, considerarse parte de una red de comunicaciones, sentirse querido, valorado y aceptado. A través de estas ayudas las personas pueden satisfacer necesidades como las de seguridad, de contacto social, de sentido de pertenencia y de afecto.

Los componentes del soporte social son entonces los recursos provenientes del entorno. Dichos apoyos o recursos pueden ser percibidos o no, y aceptados o

rechazados por las personas según variables individuales, sociales y organizacionales. Este apoyo social percibido por el individuo puede reducir y amortiguar los efectos de la violencia. Estos recursos si son bien entendidos y aceptados por el receptor, inciden de forma positiva sobre el bienestar físico, psicológico y social del individuo (Pérez, J; Martín, F, 1997).

La necesidad de soporte social en cuanto al tipo y la fuente del mismo va a depender de la situación de estrés ante la que se encuentre el individuo y sus recursos personales. Puede entenderse el estrés como tensión ante la percepción de una demanda (estresores) y la capacidad personal de responder adecuadamente a la misma. Por lo que de acuerdo al estresor, sea éste un acontecimiento vital que implique un cambio agudo, sean demandas persistentes, o tal vez dificultades cotidianas, será diferente el soporte social requerido.

También serán diferentes los apoyos y ayudas que se busquen de acuerdo a variables como la etapa de la vida que se atravesase (joven, viejo, etc.), o como el contexto social específico de cada persona (Castro, Campero y Hernández, 1997).

Este concepto de soporte social, como puede verse reviste una gran complejidad desde la dimensión psicosocial que incluye tanto aspectos estructurales desde la perspectiva social y ambiental (ejemplo de esto es la composición de las redes sociales, clase social e integración), como funcionales desde lo individual en cuanto a aspectos de la personalidad y las funciones que cumplen las relaciones sociales (Castro, Campero y Hernández, 1997).

Las personas que cuentan con el soporte social adecuado, tienen relaciones que les proveen los recursos materiales y emocionales para lograr un bienestar físico y emocional que incide de forma positiva en la salud. Pero tendrá una incidencia diferencial dependiendo de las características de los individuos. De esta manera ante las mismas condiciones de vida, algunos individuos tendrán respuestas adecuadas mientras que otros en cambio reaccionarán patológicamente.

Hay muchos factores que inciden sobre las condiciones de vida, las que a su vez van a tener implicancia en la salud tanto física como psicológica y emocional. Entre estos se encuentran los factores económicos como la pobreza, el empleo o desempleo; los factores sociales como la clase social; y los factores individuales como ser la edad, identidad sexual, raza, religión, etc. El estrés aparece entonces como un nexo entre las condiciones de vida determinadas por los factores mencionados, con la salud de las personas.

Los soportes sociales son una variable importante que explican en parte las diferentes respuestas de los individuos ante una misma condición de vida. En ocasiones es esta variable la que hace la diferencia entre una conducta patológica frente a una situación

de estrés por parte de una persona y una conducta sana de otra persona frente a la misma situación. En definitiva el soporte social actúa sobre las estrategias individuales para afrontar el estrés y de esta forma incide más o menos positivamente en la salud de las personas (Castro, Campero y Hernández, 1997).

Funcionamiento y efectos de los soportes sociales`

Los soportes sociales se asocian entonces a la salud de las personas, se han descrito dos modelos para explicar como es esta asociación: el del efecto directo y el del efecto amortiguador.

El modelo del efecto directo sostiene que el soporte social tiene un efecto directo y positivo sobre la salud de las personas, en forma independiente al estrés. Actúa aumentando el bienestar y la salud física, psicológica y emocional, y por otro lado también actúa disminuyendo los efectos negativos sobre ésta (Barrón, Sánchez, 2001). Influye directamente sobre la salud porque satisface necesidades como las de pertenencia, seguridad y afecto.

El soporte social según este modelo funciona de dos maneras. En una tiene efectos directos sobre procesos físicos y psicológicos y en la otra forma favorece que las personas cambien conductas en cuanto a la competencia relacional y generen así consecuencias positivas para su salud (Peiró, J., 1993).

En este formato de los efectos directos, el soporte social no se vincula al estrés. Según esta posición las personas que cuenten con apoyos adecuados tendrán entonces también un adecuado nivel de salud y bienestar. En contrapartida, si los apoyos no son suficientes o eficaces las personas tendrán un nivel de salud y bienestar insuficiente. Se establece así que el nivel de soporte social debe ser el adecuado, y si éste está por debajo irá en detrimento del bienestar y la salud. Pero si el nivel de soporte social aumenta, esto no indica que aumente la salud ni el bienestar una vez alcanzado el punto de equilibrio en la salud. Sin embargo, una situación de aislamiento o si no se acepta el apoyo disponible, puede ser causa de efectos negativos en la salud (Castro, Campero y Hernández, 1997).

El otro modelo es el efecto amortiguador que asocia el soporte social al estrés, actuando como moderador. Los estresores son los factores que influyen en forma negativa en el bienestar y la salud y el soporte social amortigua sus efectos negativos. Va a ser mediador entre el estrés y la enfermedad (Barrón, Sánchez, 2001).

Puede funcionar de dos formas. Por un lado las personas pueden reelaborar sus estrategias de afrontamiento ante la situación de estrés o bien redefinir las mismas,

impidiendo así que se genere una respuesta física o psicológica negativa ante el evento estresor, actuando así de manera indirecta sobre la salud.

Por otro lado, la presencia de los soportes sociales necesarios identificados por la persona, es decir, el saber que cuenta con ellos, puede hacer que una situación considerada estresante en ausencia de estos soportes, no sea definida como tal, lo que lleva a que no se registre estrés y por ende no se desencadenen las respuestas ante el mismo, es decir, sin que surjan repercusiones para la salud (Castro, Campero y Hernández, 1997).

Enfoque, medición y evaluación de los soportes sociales

Se proponen desde la literatura diferentes enfoques para medir y/o evaluar los soportes sociales.

Pérez y Martín (1997) señalan cuatro diferentes niveles para el análisis de los soportes sociales. Estos se condicionan entre sí y a su vez son complementarios. El primero referido a la integración social, luego en relación a la calidad de estas relaciones, en tercer lugar la percepción de la ayuda por la persona, y por último las acciones concretas de ayuda brindadas. (Pérez, J; Martín, F, 1997).

Por su parte Durá y Garcés (1991) y Castro, Campero y Hernández (1997) identifican por un lado el soporte social desde los vínculos y redes sociales referido al grado de integración social y calidad de los vínculos de cada persona, por otro lado el percibido por el individuo receptor del mismo, y por último el brindado por un emisor con la intención de apoyo (Durá, E., Garcés, J., 1991; Castro, Campero y Hernández, 1997). Para estudiar el soporte social y asignarle alguna medida es relevante el grado de integración social o de aislamiento de las personas, la cantidad y calidad de sus vínculos y redes sociales, así como la integración, tamaño y densidad de estas redes. También se considera la accesibilidad a las mismas y la frecuencia de utilización de los recursos y posibilidades que brindan (Durá, E., Garcés, J., 1991).

En cuanto al soporte social percibido por el individuo se refiere a la capacidad que tiene la persona de notar el apoyo que puede recibir de su entorno, la ayuda con la que cuenta y tener en quien confiar ante una dificultad y pedir apoyo. Esta percepción estará de acuerdo a las características de la personalidad de cada individuo, a la valoración que el mismo realiza sobre sus redes sociales y su conexión con estas, a la disponibilidad del apoyo y a la adecuación del soporte (Peiró, J., 1993).

En relación al soporte social brindado se identifican tipos de conductas de apoyo a otros. No siempre esta intención de apoyar es positiva, en ocasiones puede ser valorada por el destinatario como negativa o contraproducente, o simplemente ser

ineficaz. La ayuda debe adecuarse a la situación y también al individuo para ser efectiva (Durá, E., Garcés, J., 1991; Castro, Campero y Hernández, 1997).

Características de los soportes sociales

Ante los eventos estresores se desencadena en el individuo una búsqueda de solución o paliativo de los mismos, recurriendo entre otras cosas a los soportes sociales. Va a depender de la situación, el tipo de soporte social requerido y la fuente adecuada de éste. Evidentemente ante una enfermedad se buscará un apoyo diferente que ante un divorcio o que ante una dificultad en el trabajo.

Se describen diferentes tipos de contenidos de los soportes sociales, los que serán adecuados a diferentes situaciones y requerimientos personales, además de la importancia asignada por cada persona a la fuente de apoyo.

Emocional: este apoyo se refiere a los vínculos desde lo emocional, desde la empatía, el sentirse querido y cuidado, tener en quien confiar. Es el principal contenido y proviene en general de las fuentes más cercanas a la persona como la familia y amigos.

Instrumental: el apoyo instrumental tiene un contenido concreto, son las acciones y conductas específicas de ayuda y soporte. Ejemplo de éste puede ser el cuidar a otro ó también ayudarlo en una tarea.

Informativo: el contenido de este apoyo es la información, desde la accesibilidad a la misma hasta el brindar la información necesaria. Al tener acceso o disponer de la información necesaria, la persona puede resolver situaciones o elaborar estrategias para afrontarlas. La información en sí no habilita una solución al problema, pero sí ayuda a la persona a enfrentarlo.

Evaluativo: este tipo de contenido refiere a la transmisión de información para la autoevaluación y afirmación. Permite al individuo satisfacer su sentido de pertenencia, ser parte de un grupo, compararse socialmente y evaluarse.

(Pérez, J; Martín, F, 1997)

Si bien los soportes sociales se encuentran en las relaciones primarias de las personas, ya que no es algo que se busque en forma conciente (como son los cuidados maternos en la primer infancia), por lo que es mantenido y constante en el tiempo, en ocasiones se requiere de apoyos específicos ante los diferentes acontecimientos estresores.

Se brinda y se recibe apoyo en forma permanente desde los vínculos familiares, desde amigos u otras relaciones interpersonales de manera de mantener un equilibrio en cuanto al bienestar y la salud (Castro, Campero y Hernández, 1997).

El soporte social nos lleva entonces a considerarlo en dos sentidos de acuerdo a su dirección de emisión y de acuerdo a la recepción del mismo (Castro, Campero y Hernández, 1997).

Por un lado está el receptor de la ayuda, quien demanda o busca apoyo en las relaciones sociales ante algún estresor o simplemente como un estado de salud. En el otro lado el emisor, quien brinda el apoyo social y/o lo hace disponible. En ocasiones el proveer apoyo para mitigar los efectos del estrés en quien lo recibe resulta ser a su vez una fuente de estrés para el emisor. Algo que sucede frecuentemente en los profesionales de la salud. (Funcasta, L., 2011)

Es relevante considerar la disponibilidad de estos soportes, si son percibidos adecuadamente por la persona que los requiere y si a su vez son utilizados, aspectos éstos que se encuentran dentro de las estructuras de las redes sociales.

El hecho de realizar la acción de brindar apoyo no implica que el mismo se encuentre accesible a quien lo necesita, ni que sea el adecuado a la situación.

A su vez el proceso de búsqueda, así como de movilización del apoyo por el individuo dependerá en parte de las características de su personalidad ya que deberá aceptar si lo necesita para luego utilizarlo (Pérez, J; Martín, F, 1997).

Factores de los soportes sociales

Se pueden identificar y diferenciar en el concepto de soporte social diferentes factores.

Por un lado los factores estructurales que se encuentran mayoritariamente dentro del campo de la sociología y se refieren a la composición de las redes sociales y su estructura de relaciones.

Por otra parte los factores funcionales se refieren precisamente a las funciones que cumplen las relaciones sociales y tienen mayor predominio dentro de la psicología. A su vez al decir de Barrón y Sánchez (2001), es comprobada la importancia tanto desde lo estructural como de lo funcional, sobre el bienestar y la salud de las personas. Los factores del soporte social parecen tener un vínculo directo con los efectos directos, mientras que los factores funcionales estarían relacionados con el efecto amortiguador (Barrón, A., Sánchez, E., 2001).

Factores estructurales

Los factores estructurales son precisamente los componentes de la estructura de las redes sociales y sus interrelaciones.

Dentro de estos podemos diferenciar tanto el grado de integración, es decir la cantidad de relaciones sociales de un individuo, como su grado de aislamiento social (Durá, E., Garcés, J., 1991).

Si consideramos también el concepto de la integración desde el enfoque de la sociología, es entonces la integración social el vínculo del individuo con su entorno, y éste condiciona y reglamenta su conducta desde normas, reglas y símbolos que hacen al medio comprensible y controlable para él en ese lugar y en ese momento (Barrón, A., Sánchez, E., 2001).

Por otro lado aparecen las propiedades intrínsecas de las redes sociales como el tamaño, la densidad, la accesibilidad, la frecuencia, la intensidad, entre otros (Pérez, J; Martín, F, 1997; Nunes, Rigotto, Ferrari & Marín, 2012).

Autores como Castro, Campero y Hernández (1997) y Barrón y Sánchez (2001) ponen énfasis en la importancia de incluir dentro de las propiedades de las redes sociales a la clase social a la cual pertenece la persona como variable socioestructural. Para estos autores los estresores sociales se relacionan con esta variable por surgir desde las estructuras sociales. A su vez los soportes sociales tienen también un origen socioestructural.

Los acontecimientos vitales estresores tienen una relación directa con la estructura social, y dentro de ésta con variables tales como clase social, económicas, culturales, como así también con la raza, el sexo y la edad de las personas. Estas variables por sí mismas pueden ser el punto de partida de condiciones de estrés. Por ejemplo la pertenencia a una clase social va a determinar en general el acceso a recursos y oportunidades.

A su vez, dentro de estos recursos que están determinados por variables estructurales como la clase social, se encuentran los soportes sociales y sus características de accesibilidad (Castro, Campero y Hernández, 1997; Barrón, A., Sánchez, E., 2001).

Factores funcionales

Estos factores de los soportes sociales refieren a las funciones que cumplen las relaciones sociales para el proceso de salud y bienestar individual, y que incluye los aspectos psicológicos y emocionales de las personas.

Recursos individuales

Se trata de las características individuales de personalidad, la capacidad para enfrenar las dificultades, las estrategias de afrontamiento, la habilidad para dar y

aceptar apoyo de otros, la competencia relacional, la capacidad de resiliencia personal.

En cuanto a lo relacional, se trata de características de la personalidad y de comportamiento como la extroversión, sociabilidad, estabilidad emocional, asertividad, empatía, autoestima, afectividad, entre otras. Dichas características determinan el cómo se adquieren, se desarrollan y se mantienen relaciones satisfactorias. Así también de qué manera se pueden emplear estas relaciones en forma de apoyo social o como movilizadoras del mismo (Peiró, J., 1993). En ocasiones la ayuda que se pretende brindar a través del soporte social resulta ineficaz por la percepción del individuo al que se dirige (Pérez, J; Martín, F, 1997).

Como estrategias de afrontamiento individuales ante eventos estresores surgen diferentes formas, como la dirigida directamente al problema intentando resolverlo, las estrategias de evasión, el intento de reducir la angustia (González, D; Tejero, R; Delgado, S, 2012).

Según las características de personalidad las personas manifiestan diferentes grados de búsqueda de apoyo y este factor va a determinar que surja el apoyo, se movilice y se mantenga en el tiempo (Peiró, J., 1993).

Contexto social

El contexto social o entorno puede actuar de forma positiva o negativa sobre las relaciones que implican apoyo, es decir sobre los soportes sociales.

Aspectos como los económicos, culturales y otros factores estructurales van a incidir en la calidad de los vínculos y en la efectividad del apoyo (Peiró, J., 1993).

Los valores y principios sociales imperantes, con sus reglas y normas, determinan las modalidades de relacionamiento interpersonal. De ahí que en ambientes competitivos e individualistas resulten más necesarios para las personas los soportes sociales, debido a que son mayores los estresores, pero a su vez estos apoyos se encuentren en menor medida.

Fuentes de Soporte Social

El origen de la ayuda es determinante en cuanto a la percepción de la misma, a su aceptación y a su pertinencia. Dependiendo del individuo y la situación específica la fuente puede ser o no la adecuada, ya que dado un evento estresor se priorizará una ayuda por parte del protagonista debido a que cada persona asigna diferente relevancia a los emisores de soporte social.

Podemos encontrar fuentes de apoyo formales e informales, individuales y grupales, y también se puede distinguir entre específicas o genéricas (si recibo ayuda por ejemplo de mi hermano o se enuncia como ayuda familiar) (Peiró, J., 1993).

Como fuentes de soporte social House (1981) distingue nueve tipos: pareja, familia, amigos, vecinos, jefes, compañeros de trabajo, personas del entorno cotidiano, grupos de autoayuda, profesionales de la salud o servicios sociales (House, 1981 en Peiró, J., 1993).

Redes sociales

Como red social se puede entender las interacciones espontáneas surgidas en un contexto definido y en un momento dado. Las redes sociales engloban a las relaciones sociales donde se aplican las propiedades de contención y sostén, a través de una estructura con una cierta densidad y extensión, y donde se pueden expresar dimensiones de poder, control, manipulación, crecimiento (Pakman, M., 1995).

Las personas suelen utilizar y/o apoyarse en una gran diversidad de redes formales e informales. Desde las relaciones de familia, de amistad, laborales, de esparcimiento como un club deportivo o una actividad lúdica, un grupo de estudio, un grupo de autoayuda, hasta el recurrir a los servicios de salud, entre otros. Deben incluirse aquí las organizaciones sindicales.

Organizaciones sindicales

En relación a las organizaciones sindicales, en nuestra sociedad hace apenas 10 años que se trabaja desde el PIT-CNT en la problemática de la violencia laboral, y se hace específicamente desde el enfoque del derecho positivo.

“Si te molesta decilo, si te agrade es delito”, es lo expresado por la Tania Marín en octubre del 2012 en la entrevista realizada a propósito de su rol de representante de la Federación de Comercio y Servicio integrante de la secretaria de Salud Laboral del PIT-CNT para indagar sobre el tratamiento de la violencia en el ámbito laboral desde la perspectiva sindical.

El cometido sindical frente a los casos de abuso es proteger la dignidad del trabajador, para esto no se busca la causa ni la mitigación de la consecuencia de la violencia, ni en lo personal del trabajador afectado ni en la organización donde se genera la misma. Todo se canaliza en la fuerza sindical, llevándolo a un plano sindical/patronal.

Expresa T. Marín (comunicación personal, octubre de 2012):

Nosotros nos basamos en el libro de la Dra. Ana Sotelo “Acoso Moral en el Trabajo” desde la perspectiva de los derechos fundamentales, y en realidad creemos que llevaría a confusión la elaboración de una ley específica sobre el acoso.

La violencia laboral es para la central sindical un riesgo latente que viene desde la organización del trabajo, una herramienta de presión para dividir y hacer competir entre pares. Se cree que es una persecución sindical solapada, una especie de castigo al que se sindicaliza.

Lo que se busca como solución a la conflictiva individual del trabajador, es lograr el despido indirecto y de esa forma romper “*el lazo perverso*” que mantiene al trabajador afectado unido a esa organización y en situación de violencia.

Esta postura sindical en nuestro país, apoyándonos en las observaciones de Dejours (1999) no considera la subjetividad en el trabajo, ni el sufrimiento que se genera en y a través de éste.

Y así, esta primera fase del proceso de construcción de la tolerancia al sufrimiento configurada por la negativa sindical a ocuparse de la subjetividad se continúa en una segunda fase, la de la vergüenza de hacer público el sufrimiento generado por las nuevas tecnologías de gestión de personal (Dejours, C., 1999).

A su vez comenta T. Marín que la prevención no se trabaja desde el PIT-CNT, ya que consideran que la misma se debería dar a través de la participación directa de los trabajadores en la empresa y sus procesos, pues hay procesos de trabajo que tienden al abuso.

Por otro lado T. Marín hace una distinción importante entre los trabajadores del ámbito público y privado.

Desde lo público es más difícil cortar el “lazo perverso” ya que no hay despidos, y muchos mandos medios son por cuotas políticas, el acoso moral en el ámbito público muchas veces se da en una vía horizontal por las competencias por los ascensos. Se ve en los trabajadores afectados una mayor incidencia en la automedicación y las licencias psiquiátricas. En el ámbito privado, el trabajador agredido termina siendo despedido o renuncia cortando el vínculo, ganando en salud y calidad de vida. El acoso se da más en el orden jerárquico, de modo vertical. Si la víctima persiste y el victimario no cambia su actitud, el sindicato puede intervenir intentando el despido del agredido por notoria mala conducta (Marín, T., comunicación personal, octubre de 2012).

A través de la participación del PIT-CNT en el consejo nacional de salud y seguridad (CONASST) junto con el MTSS, MSP, BPS, BSE y las cámaras empresariales, se está intentando reglamentar el convenio 161 de la OIT, que trata sobre un servicio de salud y seguridad por rama de actividad atendiendo los riesgos específicos de cada una. Esto incluiría la participación de técnicos especializados (por ej. Psicólogos) dentro de cada sector del ámbito laboral.

Profesionales de la salud

Desde el ámbito de la salud, en cuanto a servicios sociales y psicológicos hay diversas posturas, estudios e investigaciones. Se proponen diferentes teorías, técnicas y enfoques psicológicos.

Algunos autores como Rodríguez, Osona y Domínguez (2009) en España, proponen un programa de tratamiento cognitivo conductual que se diseñó en forma específica para el abordaje del mobbing con el objetivo de apoyo de trabajadores afectados y su re integración al mercado laboral. Este programa se desarrolla en diez sesiones grupales que se estructuran en base a un material previo que se entrega a los pacientes. El mismo ha obtenido resultados importantes como una visión de futuro más positiva y pensamiento adaptativo por parte de afectados. También surgió como relevante entre los miembros del grupo de estudio de esta investigación, el apoyo social (Rodríguez, M., Osona, J., Domínguez, A., Comeche, M., 2009).

Franco, S. (2010) por su parte en nuestro país, basándose entre otros en el dispositivo de Historia Vital del Trabajo (Suaya, D., 2010) y de los grupos operativos, plantea un dispositivo terapéutico grupal de atención psicológica en el trabajo. El mismo se trata de un proceso pre-estipulado en cuanto a la duración y contenido de cada encuentro grupal. Es presentado como herramienta de prevención y promoción de salud en el trabajo (Franco, S., 2010).

Organizacional

Desde el ámbito laboral provienen diversas fuentes de apoyo que van desde los compañeros de trabajo y el grupo de trabajo más cercano, los jefes, hasta la organización en sí, con su misión, visión y valores. La percepción del apoyo organizacional actúa mejorando la satisfacción de los trabajadores, éstos valoran la ayuda que les ofrece la organización que puede llegar a

satisfacer necesidades como la autoestima y la identidad social con un sentido de pertenencia al grupo y a la organización.

En general el apoyo percibido desde los jefes se siente por el trabajador como el apoyo de la organización. Se asocian las acciones de los jefes con las políticas de la organización. De esta manera pueden los jefes o supervisores fomentar la satisfacción laboral y disminuir la rotación de personal. Es probable que los trabajadores tiendan a comportarse según el estilo de sus jefes, y así si el jefe y/o la organización fomentan el apoyo social, los trabajadores también lo harán.

En lo relativo a los compañeros de trabajo, el apoyo social puede verse influido por factores de la organización. También dependerá de características personales como la habilidad para dar y recibir apoyo (Pérez, V; Alcocer, M, 2011).

Existen investigaciones y estudios como el de Topa, Moriano y Morales (2009) que pone de manifiesto la relevancia de la identificación de las personas con los diferentes grupos, en este caso en especial con su grupo de trabajo directo, el sentido de pertenencia, de inclusión, el ser parte del grupo, de la organización.

Se destaca la reciprocidad por ejemplo en la ayuda o apoyo brindado entre los integrantes de un grupo y cómo aumenta la probabilidad de que otro miembro del grupo lo interprete y lo acepte. También se habla de la justicia y el sentido de la misma según la situación, según si se acepta a un individuo como parte del grupo y si su comportamiento es asertivo o no (Topa, G; Moriano, J; Morales, J, 2009).

Familiar

Es a través de la familia y sus interrelaciones por un lado, y el ambiente por otro (entre otras cosas), que las personas desarrollan su personalidad y aprenden a comportarse y relacionarse socialmente.

Desde el ámbito familiar, si bien es fundamental este apoyo, no es en todas las familias donde se brinda o donde el individuo lo puede percibir. Va a depender de la estructura familiar y del tipo de vínculo entre sus integrantes, así como de las características de personalidad de cada uno, la habilidad y la capacidad de dar y recibir apoyo.

En primer lugar de importancia dentro de la familia, surge la pareja o compañero/a del individuo, y le siguen luego el resto de los familiares. Según indican algunos estudios (Cienfuegos, Y. y Díaz-Loving, R., 2011) la pareja surge como la principal fuente de apoyo social en lo familiar. A su vez como lo indica el mencionado estudio, la ayuda o apoyo brindada o percibida por la pareja es un fenómeno global,

pues si bien puede considerarse como apoyo emocional puro, en realidad también puede entenderse como del consejo y del apoyo material.

Otros estudios identifican y clasifican diferentes tipos de apoyo familiar. A saber el concreto que se basa en el asistencialismo, también el emocional que se vincula a la preocupación y la empatía entre los miembros de la familia, otro sería el de los consejos que es relevante en el momento de toma de decisiones y finalmente la estima que se relaciona con el apoyo familiar incondicional (Nunes, M., Rigotto, D., Ferrari, H., Marín, F., 2012).

EL SOPORTE SOCIAL ANTE LA VIOLENCIA LABORAL

La salud en los individuos se relaciona de forma directa al ajuste de éstos a su entorno. Según el modelo conceptual de sistema integrativo de Moos (1984) se hace referencia a la incidencia del ambiente, el clima social y de los aspectos personales desde un enfoque bio-psico-social para el estado de salud-enfermedad del individuo en consideración a los diferentes estresores (Moos 1984 en Lemos, S., Fernández, J., 1990). A su vez se refiere a las demandas recibidas y los recursos tanto personales como ambientales para responder a las mismas. Cuando hay un desequilibrio entre la demanda y la capacidad de respuesta, surge el estrés.

Como eventos estresores se pueden contar entonces desde acontecimientos vitales que impliquen un cambio agudo para el individuo, demandas persistentes y también dificultades cotidianas, lo que puede darse en diferentes ámbitos ya sea social, familiar o laboral. La violencia laboral puede entenderse entonces como una importante fuente de estrés para los trabajadores expuestos a ésta, sean los destinatarios o simples espectadores del conflicto (Hirigoyen, M., 2001).

Se pueden apreciar opiniones controvertidas y que han ido variando a partir de los diferentes desarrollos e investigaciones sobre la violencia laboral y su vínculo con los soportes sociales. Estas posturas van desde la explicación de la violencia laboral basada en los rasgos de la personalidad del agredido y del agresor, hasta la posterior inclusión de variables organizacionales, entre las que se encuentran la identificación de las personas con los grupos, el sentido de pertenencia al mismo y la defensa de sus intereses.

A su vez se destaca la relevancia de la integración en las redes sociales y el relacionamiento social. Carencias en estas áreas pueden producir efectos negativos en la salud como pueden ser la ansiedad y la depresión (Lemos, S., Fernández, J., 1990).

Como instrumentos ante la violencia y el estrés se encuentran como mediadores, los soportes sociales, los recursos individuales y el entorno. Los soportes sociales son considerados dentro del grupo de los recursos ambientales de manejo del estrés. Dentro de estos soportes sociales por grado de importancia para el individuo aparecen en primer lugar la familia, en especial la pareja y familia nuclear seguido del resto de los familiares, luego amigos, y por último compañeros de trabajo y otros como grupos de autoayuda, redes de apoyo de la comunidad, etc.

En este mismo grupo de recursos ambientales se encuentra también la integración social y la participación (Lemos, S., Fernández, J., 1990).

Es de destacar que las personas, además de sus características personales y capacidad de percepción de apoyo, no todas ellas cuentan con apoyos sociales adecuados desde lo familiar, pues obviamente dependerá de la estructura de cada familia.

Se consideran como elementos importantes para valorar el soporte social al sentido de dirección del mismo, es decir si este es recibido o aportado; a la disponibilidad con la que se relaciona al acceso al soporte; a la consistencia entre la descripción del soporte percibido y la evaluación de este; al contenido del soporte, sea emocional, instrumental, informativo o valorativo; y por último a la composición de la red social de apoyo (Lemos, S., Fernández, J., 1990).

Pero las redes sociales no solo brindan apoyo sino que también demandan y generan otra cantidad de interacciones que pueden llegar a ser perjudiciales. Las personas intentan llegar a un equilibrio entre los costos y beneficios que generan las redes sociales.

Se ha desarrollado e investigado la incidencia de los soportes sociales sobre la violencia laboral desde diferentes perspectivas midiendo factores tanto estructurales como funcionales. Hay una serie de herramientas como instrumentos, cuestionarios y escalas para medir por un lado el estrés y por otro la percepción del soporte social por las personas. Éstas se pueden adaptar al ámbito laboral específico que se pretende investigar. Dichos estudios han demostrado la relevancia de la ayuda social ante el estrés y la violencia y su incidencia en la salud física y psicológica de las personas. Según el estudio de Barrón y Sánchez (2001), al basar las investigaciones sobre soporte social en los factores estructurales del mismo, surgen los efectos directos que este tiene sobre la salud y el bienestar. Por otra parte, cuando se investiga variables en función de factores funcionales aparece el efecto amortiguador como resultado de la relación estrés/soporte social (Barrón, A., Sánchez, E., 2001).

El soporte social actúa en forma directa sobre la salud de las personas, ya que ante la percepción de apoyo se satisfacen diferentes necesidades (seguridad, afecto,

contacto social, sentido de pertenencia, etc.), incide por ejemplo en la autoestima, el autoconcepto y en la calidad de vida. La forma directa en que el apoyo social influye sobre la salud ante el estrés incluye el cómo se percibe la situación estresante, cómo y con qué estrategias se afronta, llegando entonces a lograr conductas adaptativas.

El efecto amortiguador del soporte social, surge con toda su importancia ante la violencia laboral, siendo que es capaz de anteponerse entre la tensión y las consecuencias tanto físicas como psicológicas de las personas ante la misma, lo que sin duda redundaría en un beneficio para la salud individual y por supuesto las consecuencias de esto que llegan hasta el ámbito laboral.

El individuo receptor del apoyo social afronta en forma más adecuada las situaciones de estrés. De esta manera este apoyo estaría modulando la incidencia de las consecuencias del estrés (Jiménez, A., Jara, M.J., Miranda, E., 2012).

Pero algunos autores niegan el efecto directo del apoyo social sobre la salud, resaltando como único beneficio del mismo el papel de amortiguar, tan solo un efecto modulador del estrés. Desde este enfoque el apoyo social permite que la persona se sienta querida, asistida y sienta que se preocupan por ella, y esta percepción ayudaría a mantener un equilibrio tanto físico como emocional.

Este efecto modulador se constituiría como un factor protector ante el estrés en el ámbito laboral, y por ende ante la violencia laboral, mitigando los efectos de la misma sobre la salud de los trabajadores (Pérez, J; Martín, F, 1997).

Por lo tanto estos autores remarcan el efecto amortiguador que tiene el soporte social frente al estrés pero no reconocen el efecto directo sobre la salud de las personas.

También es posible discriminar el efecto de los soportes sociales ante la violencia laboral u otro estresor según el género del individuo afectado. A modo de ejemplo, en las mujeres el efecto amortiguador del soporte social aparecería con más fuerza ante relaciones con personas en quien se confía es decir el apoyo de contenido emocional, sin embargo para los hombres resulta más importantes los apoyos instrumentales, y los que ayudan en el aumento de la autoconfianza, los valorativos. En cuanto al efecto directo del soporte social ante el estrés también aparece una diferencia ya que las mujeres obtienen menos efectos positivos que los hombres ante la integración en la red social (Lemos, S., Fernández, J., 1990; Nunes, M., Rigotto, D., Ferrari, H., Marín, F., 2012).

Encontramos algunas de investigaciones y aportes teóricos sobre la importancia del soporte social y cómo lo percibe el trabajador agredido que arrojan resultados si no opuestos, sí muy disímiles. Así en el estudio de Topa, Moriano y Morales (2009) sobre la violencia laboral y el papel protector de la identidad social en el trabajo, se estudia como perciben el apoyo social los trabajadores, basando la

investigación en la identificación de las personas con la organización por un lado y con el grupo de trabajo del sector específico por otro. Del mismo surge con fuerza, y en primer lugar de importancia para cada persona, la identificación con el grupo de trabajo cercano y el apoyo percibido del mismo, asignando escasa importancia al apoyo institucional u organizacional (Topa Moriano y Morales, 2009).

Por otro lado, en la investigación que realizan Pérez y Alcocer (2011) se llega a la conclusión de que es muy importante para el trabajador el apoyo percibido desde la organización, la que desarrolla programas y formas de actuar, estableciendo políticas en base a la visión, misión y valores. Esto a su vez se transmite a través de la escala jerárquica y llega muchas veces al trabajador por parte de directores, jefes y mandos medios. Este estudio encuentra que el apoyo de estos directores y jefes es percibido y valorado por los trabajadores, y que a su vez es brindado en muchas ocasiones también por los compañeros o grupo de trabajo del sector, debido a una permeabilidad de los valores organizacionales por los escalafones. En esta investigación surge entonces como de gran relevancia el soporte social organizacional a través de los mandos altos y medios (Pérez, V.; Alcocer, C. M, 2011).

Lo que sin duda no se puede desconocer es que el soporte social es fundamental para los individuos en forma particular ante las diferentes adversidades, sean éstas de índole individual, social, familiar o laboral.

Desde un fallecimiento, el surgimiento de una enfermedad, una separación, el sufrir violencia tanto sea ésta doméstica, social o laboral, es innegable que el sentirse escuchado, incluido, aceptado, querido, hace al buen proceso de cualquiera de los episodios vitales mencionados, y ayuda a mitigar los efectos adversos de los mismos y sus repercusiones en la salud física, psicológica y emocional.

CONSIDERACIONES FINALES

Si bien no hay coincidencia en algunos aspectos entre los diferentes autores, sí hay gran preocupación y necesidad de investigación sobre la violencia laboral. Esta última se viene dando hace algunos años de forma cada vez más intensa.

La relevancia del tema del soporte social es de gran importancia para el abordaje de la violencia laboral ya que el soporte social amortigua los efectos de la misma y a su vez incide en forma directa y positiva en la calidad de vida y la salud de las personas afectadas.

Se pudo comprobar que los soportes sociales mitigan los efectos negativos que la violencia y el estrés tienen sobre las personas pero que actúan diferencialmente según las características y capacidades individuales. De acuerdo a como cada

persona pueda percibir y aceptar estos apoyos, es como va a poder servirse de los mismos para amortiguar la tensión y mejorar las condiciones de salud. La percepción de un elevado soporte social por parte del trabajador lleva a que sea menos frágil ante la violencia y que los efectos de ésta sean menos negativos.

Hay factores individuales de las características de la personalidad, como ser la introversión y la baja autoestima, que pueden predisponer a que un individuo sea agredido. No obstante como estresores y facilitadores de la agresión se encuentran también algunos factores organizacionales, como ciertos estilos de liderazgo, la deficiente organización del trabajo y los conflictos de rol. Entonces como medidas tendientes a mitigar los efectos de la violencia laboral pueden considerarse el modificar estos factores, mejorando los aspectos organizacionales y generando un buen sistema de soporte social para los trabajadores afectados por la misma.

Surge de lo dicho que un clima laboral que favorezca el apoyo social, en cuanto predisponga a los trabajadores a brindarlo y los capacite para poder ser emisores del mismo dentro de las organizaciones, tiene beneficios sobre los individuos ante la exposición a la violencia laboral, por lo que sería importante trabajar en la línea de desarrollar este tipo de conductas entre los trabajadores y a través de la cadena de mando. No solo se puede recibir este apoyo sino que también se puede brindar, ser fuente del mismo, por lo que es necesario aprender a desarrollarlo y asegurar el acceso al soporte social organizacional, ya sea desde los superiores como entre compañeros.

Pero esto solo aporta reduciendo las consecuencias negativas de la violencia laboral. Si se quiere trabajar contra la misma violencia no alcanza con minimizar sus consecuencias parcialmente y en forma individual, sino que se hace imprescindible atacar las causas de esta desde su inicio o aún antes desde la prevención. Más que actuar sobre las consecuencias de la violencia laboral se impone actuar ante las causas de la misma, lo que implica un estudio de la situación y de la organización en particular. Se vuelve necesario un buen sistema de prevención y promoción de buenas prácticas y salud, con adecuadas políticas de gestión de los recursos humanos. Dentro de estas prácticas de prevención de la violencia en el ámbito laboral, sería interesante trabajar con diferentes herramientas como el dispositivo terapéutico grupal y la historia vital del trabajo, y siendo de importancia ocuparse de los soportes sociales.

En definitiva, más allá de las discrepancias o diferencias planteadas entre los autores estudiados, surge de las diversas investigaciones que los soportes sociales son de gran importancia para paliar los efectos de la violencia laboral, problemática por la que existe una gran preocupación. De todas maneras se vislumbra la necesidad de nuevas investigaciones desde diferentes perspectivas para encaminarse hacia la

prevención y promoción de prácticas que aboguen por la calidad de vida y la salud de los trabajadores. Más aún en nuestro país donde se ha investigado la violencia laboral desde otros ángulos, pero nunca hasta ahora desde su relación con el soporte social y la incidencia de la misma sobre el trabajador.

Resulta interesante plantear un estudio donde se indague el papel de los soportes sociales en personas que atravesaron por situaciones de violencia laboral en nuestro país. Para esto se hace necesario diseñar un proyecto de investigación que a través de una metodología combinada con el uso de técnicas cualitativas, como la entrevista en profundidad, y cuantitativas mediante la creación y posterior aplicación de herramientas, como escalas y cuestionarios para medir los soportes sociales percibidos, investigue los aspectos mencionados.

Podría tomarse por ejemplo como población objetivo a las personas abordadas desde el dispositivo terapéutico grupal comentado anteriormente dirigido por Franco, S., (2010) en nuestra casa de estudios.

En definitiva, es mucho lo que hay por hacer, investigar y estudiar sobre la relación del soporte social y su incidencia en la violencia laboral, siendo un tema abierto aún.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barón Duque, Miguel; Munduate Jaca, Lourdes; Blanco Barea, Ma. José. (2003). La espiral del Mobbing. Papeles del Psicólogo, enero-abril, 71-82.
- Barrón López de Roda, Ana; Sánchez Moreno, Esteban. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. Psicothema, Sin mes, 17-23.
- Castro, R., Campero, L. & Hernández, B. (1997). La investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. Revista de Saúde Pública, 31(4), 425-435.
- Cienfuegos Martínez, Y. I.; Díaz-Loving, R., (2011), Red Social y Apoyo Percibido de la pareja y otros significativos: una validación psicométrica, Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 16, num. 1: 27-39.
- Dejours C. (1999) Trabajo y desgaste mental. Humanitas. Bs. As.
- Durá, E., & Garcés, J. (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos. Aprendizaje, Revista de Psicología Social, 6 (2), 257-271
- Einarsen, S., (1999), The nature and causes of bullying at work, International Journal of Manpower, Vol. 20 No. 1/2 pp. 16-27.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003), Bullying and emotional abuse en the workplace: International perspectives in research and practice. (pp. 3-30), ed: Taylor & Francis, Londres.
- Foucault, M, (1979): Microfísica del poder, Las Ediciones de La Piqueta, Madrid.
- Franco, S., (2003), Mobbing: Violencia Psicológica en el Trabajo, Origen y Consecuencias. Un estudio preliminar, en: La Práctica Multidisciplinaria en la Organización del Trabajo. Montevideo: Psicolibros. (pp. 259 – 275).
- Franco, S., (2010), Pensando un dispositivo grupal de atención psicológica en el trabajo cuando las relaciones en el mismo son de riesgo: un estudio preliminar, en Franco, S., Vásquez, A., (Eds.) 2010, Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de Producción y Contradicciones, Montevideo, Ed. Psicolibros, 227-238.
- Franco, S., (2011), Comentarios sobre la conferencia de Lorena Funcasta en Investigación en Psicología en el SXXI, ed.: Facultad de Psicología, UDELAR, Montevideo.
- Franco, S., (2012), Incidencia del ambiente organizacional en la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo en búsqueda de una tecnología preventiva en XIII Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo, ed.: Facultad de Psicología, UDELAR., Montevideo.

- Funcasta, L., (2011), Demandas emocionales en el trabajo: atender a quien atiende, en Investigación en Psicología en el SXXI, Montevideo, ed.: Facultad de Psicología, UDELAR.
- González-Trijueque, D., Tejero Acevedo, R. & Delgado Marina, S. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 6(2) 45-57. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225788003>
- Hirigoyen, M. (2001), El acoso moral en el trabajo. Ed. Paidós, Bs.As.
- Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J. & Miranda Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1) 125-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>
- Lemos Giráldez, S. & Fernández Hermida, J. R. (1990). Redes de soporte social y salud. *Psicothema*, 2(2) 113-135. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72702205>
- León, J. M., (2001) El mobbing o acoso psicológico: un problema psicosocial, en publicaciones internas de la Cátedra de Psicología social, Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de http://www.forpas.us.es/documentacion/05-60-El_mobbing_o_acoso_psicol%C3%B3gico_Sevilla_leon_rubio_2%C2%AAedicion.pdf
- Leymann, Heinz, (1996) Mobbing. La persécution au travail. (trad) Ed. Du Seuil. Paris.
- Meseguer, M (2010) Estrés Laboral, Burnout y Mobbing en Psicología del trabajo y de las organizaciones: una propuesta de formación basada en competencias para el grado en relaciones laborales y recursos humanos /coordinadores: Mariano Meseguer de Pedro y María Isabel Soler Sánchez. Ed. DM, Murcia.
- Nunes Baptista, M., Rigotto, D. M., Ferrari Cardoso, H. & Marín Rueda, F. J. (2012). Soporte social, familiar y autoconcepto: relación entre los constructos. *Psicología desde el Caribe*, 29(1) 1-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171002>
- Olmedo M., y González (2006) La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica*, 4(2) 107-128. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/accionpsicologica/article/viewFile/482/421>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT, (2003), Programa de Actividades Sectoriales, Repertorio de recomendaciones, prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla., OIT, Ginebra. Recuperado de:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/document/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

-Organización Mundial de la Salud - OMS, (2003), Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, OMS, Ginebra. Recuperado de:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf

- Organización de las Naciones Unidas, VII Congreso de las Naciones Unidas, Prevención del Delito y Justicia Penal. Recuperado de:

<http://www.cinu.org.mx/11congreso/pdf/anteriores/res7cong.pdf>

-Pakman, M. (1995) Redes: una metáfora para práctica de intervención social. En: Dabas, Elina y Najmanovich, Denise (Comp.): Redes. El lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil, Paidós, Buenos Aires, p. 296.

-Peiró Silla, J. M., (1993), Control del estrés laboral. Ed. Eudema, Madrid.

-Pérez, V.; Alcocer, C.M., (2011), Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad, Boletín de Psicología, No. 102, pp. 23-41.

-Pérez Bilbao, J.; Martín Daza, F., (1997), NTP 439: El apoyo social, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.

-Rodríguez Muñoz, M., Osona Miguel, J., Domínguez Martín, A. & Comeche Moreno, M. (2009). Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 9(2) 177-188. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56012878003>

-Suaya, D., (2010), Libro de Tesis, Historia Vital del Trabajo dispositivo de intervención psicosocial en Salud Colectiva, Bs. As., Ed. Chilavert

-Silveira, N. (2008) La violencia en y del trabajo. Género y clase en un grupo de docentes de la Universidad del Trabajo del Uruguay. Un estudio de triangulación cuali – cuantitativa, FCU, Udelar, Ed. Psicolibros Waslala, Montevideo

-Topa, G., Moriano, J. A. & Morales, J. F. (2009). Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo. Anales de Psicología, 25(2) 266-276. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16712958009>