

Sistema de Análisis Triangular del Acoso en el Trabajo (SATA): Hacia un Nuevo Enfoque de Evaluación



Sebastián Cárdenas, Manuel Lucas

Ergonomía y Psicología / Administrador de Infraestructuras Ferroviarias /
Av. Kansas City s-n (Estación de Sta. Justa) / 41007 Sevilla, España
+34 95 448 54 34 / mlucas_01@yahoo.es

ABSTRACT

En esta comunicación se describen las claves de una nueva herramienta preventiva para la evaluación del acoso moral o psicológico actualmente en fase de desarrollo.

Palabras clave

Acoso Moral, Acoso psicológico, Mobbing, organizaciones tóxicas

INTRODUCCIÓN

El acoso moral o psicológico¹ constituye en la actualidad uno de los riesgos emergentes con mayor impacto social. Sin embargo, no existe aún un sistema de evaluación preventiva que permita determinar, a partir de ciertas condiciones iniciales, la posibilidad de ocurrencia de situaciones de acoso, es más, no contamos con una concepción del acoso como factor de riesgo desde el punto de vista de su abordaje por el técnico de Prevención de Riesgos Laborales.

En este sentido, para una gestión correcta del problema del acoso moral en el trabajo, los técnicos de prevención (técnicos superiores de prevención de riesgos laborales con especialidad en ergonomía y psicología) deberían disponer de una herramienta que les permita analizar la exposición laboral² de los trabajadores a riesgos que, de no ser modificados, puedan devenir en daños relativos a la salud.

El Sistema de Análisis Triangular del Acoso Moral, en adelante SATA, es una tentativa abierta en esta línea. Básicamente consiste en un modelo de análisis de los elementos implicados en las situaciones de acoso y sus interrelaciones, que se concreta finalmente en una herramienta de evaluación en base a criterios. Por tanto, pretende ser una herramienta que posibilite, desde un marco teórico sincrético, la

¹ Definición del acoso moral o psicológico del Diccionario de la Real Academia Española (avance de la redacción de la vigésima tercera edición en <http://www.rae.es/>): acoso. ~ moral, o ~ psicológico. 1. m. Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

² Definiciones actuales de los conceptos: "factores de riesgo", "exposición laboral" y "condiciones de trabajo", pueden verse en: BENAVIDES, G.F.; CASTEJÓN, E.; MIRA, M.; BENACH, J.; MONCADA, S. Glosario de Prevención de Riesgos laborales. Barcelona: Masson, 1998.

gestión del riesgo de acoso moral por parte de los prevencionistas.

Para acometer esta tarea se ha desarrollado una estructura de técnicos especializados, el grupo SATA, encargados de fijar los requisitos que conforman una herramienta de estas características así como de su materialización. A continuación se describen los principales supuestos y elementos del modelo.

SUPUESTOS DEL SATA

El Sistema de Evaluación del Acoso es una herramienta preventiva que intenta contener elementos de diferentes esquemas comprensivos del fenómeno, constituyendo un marco para su entendimiento.

El punto de partida es el relativismo cultural, que "afirma que cualquier acción humana es relativa a un contexto social. Es decir, que ninguna acción humana puede ser extraída de su contexto, a riesgo de perder de vista su significado" (Díaz, A., 2005) [2]. Podemos definir el contexto como la dimensión subjetiva que elabora un sujeto de una situación concreta en la que está realizando unas tareas específicas (Cubero y De La Mata. 2005) [1].

En este sentido, podemos entender como representativo de este contexto la cultura de la empresa, entendida como "conjunto de valores, creencias, comportamientos, símbolos y experiencias comunes y compartidas que permiten a las personas que trabajan en una empresa desarrollar una forma unificada de "percibir la realidad" y, en consecuencia, les induce a reaccionar de una manera uniforme y continuada ante los requerimientos que les plantea el entorno y la propia gestión de la organización" (Llaneza, J. 2005) [3].

Desde este punto de vista la organización puede ser entendida como un entramado sociocultural, como un espacio que da lugar a campos de acción constituidos como tejidos de significados y de convenciones (Díaz, A., Op. Cit). Las personas actúan en y desde este entramado sociocultural, generando cursos de acción (comportamiento consciente, intencional, planificado, socialmente controlado y significativo, para el operador en situación de trabajo. Llaneza, J. Op. Cit.).

Desde otro orden de cosas, si revisamos la literatura sobre el acoso existen al menos dos categorizaciones de la organización ambas no mutuamente excluyentes: La organización como malvada y la organización como amenazada. Desde la primera categorización, la organización trata mal a sus empleados por una forma equivocada o perversa de entender al ser humano, desde la segunda, el trato que reciben los trabajadores tiene que ver con el modo erróneo en que la organización se defiende de amenazas (gestión desde la amenaza) externas (competitividad, globalización, incremento de costes, etc.) o internas (Una persona que cuestiona el "estatus quo", o que puede llegar a cuestionarlo, etc.).

Conceptos como Organizaciones Tóxicas (Pérez, J. 2001) [4] o Neomanagement (Piñuel, I. 2004) [5] intentan dar cuenta de esta participación de la organización en la génesis del fenómeno del acoso en el trabajo. Jesús Pérez Bilbao [4] se refiere a las "organizaciones tóxicas" como "la organización con una serie de características que sirven como caldo de cultivo propicio para la aparición de situaciones de acoso". Piñuel (2004) por su parte, describe le Neomanagement como la forma de dirigir organizaciones y personas mediante la continua destrucción de los recursos humanos, del clima laboral y del entorno organizativo. Ambos autores dejan patente que la organización es un factor decisivo a tener en cuenta en la valoración de situaciones de acoso.

Así mismo, empiezan a conocerse variables organizacionales concretas que inciden en la problemática del acoso, por ejemplo los estilos de gestión del conflicto o un determinado clima laboral (véase Munduate, L. y Sebastián, M. 2006) [6].

En definitiva, entendemos que el acoso moral engloba a personas en su interacción en el contexto de una organización, siendo estas interacciones contextualizadas, en última instancia, el objeto de estudio. Al ser el origen del fenómeno lo organizacional, debe ser tratado como riesgo psicosocial (o de la ergonomía organizacional). Asumimos en este sentido, que es la organización el origen de las situaciones de cambio y el receptor de las modificaciones pertinentes (intervenciones psicosociales) para que dichas situaciones no se presenten. Además, desde este ángulo, el carácter del fenómeno se presenta como procesual, alejándonos de la visión actual de situaciones cristalizadas en figuras polarizadas (buenos y malos).

En este sentido, el SATA no es una técnica de evaluación clínica ni de Recursos Humanos. Es una metodología de evaluación preventiva que debe servir para recoger información relevante y para otorgarle una significación de cara a la gestión preventiva, determinando condiciones facilitadoras o limitadoras del inicio del fenómeno, y no sólo la historia de conflictos previos, situaciones disparadoras o evidencias de conflictos en curso. El Sistema de Análisis Triangular del Acoso Moral consiste finalmente en una serie de criterios de evaluación agrupados en función de la relación que tienen entre sí los tres elementos del sistema (Organización, Afectado, Acosador). En total hablaremos de seis agrupaciones o segmentos, tal y como explicaremos más adelante.

ELEMENTOS DEL SATA

Existen tres elementos necesarios para que se de una situación de acoso: La persona afectada, el acosador o grupo de acosadores y la organización donde se sitúan (espacial y cognitivamente).

La relación entre estos tres elementos puede ser representada por un triángulo con cada uno de ellos como vértice (figura 1).



Triángulo del acoso

Cada línea del triángulo representa al conjunto de relaciones relevantes que se da entre los elementos señalados en los vértices. Así tenemos tres grandes grupos de relaciones a evaluar:

- Las relaciones que se dan entre la organización y los potenciales afectados,

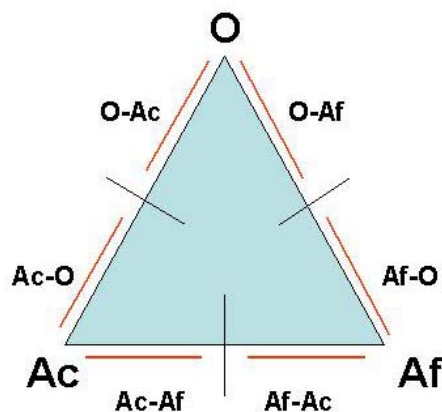
- Las relaciones entre la organización y los potenciales acosadores,
- Las relaciones que se establecen entre los potenciales acosadores y los potenciales afectados.

Estas agrupaciones podrían dividirse a su vez, así tendríamos:

- Los criterios a evaluar en la línea que representa a la relación entre la organización y los potenciales acosadores se subdividen en dos: los primeros responden principalmente a la cuestión de hasta qué punto la organización es un elemento facilitador-limitador de la existencia de acosadores y los segundos responden fundamentalmente a la pregunta de hasta qué punto un potencial acosador interacciona con la organización de una forma que determine su papel.
- Los criterios a evaluar en la línea que representa a la relación entre la organización y los potenciales afectados se subdividen en dos: los primeros responden fundamentalmente a la cuestión de hasta qué punto la organización evita-facilita la existencia de afectados por el acoso moral, y los segundos responden principalmente a la pregunta de hasta qué punto las personas afectadas o potencialmente afectadas por el acoso moral se relacionan con la organización y esta relación es determinante de su papel.
- Los criterios a evaluar en la línea que representa a la relación entre los potenciales acosadores y los potenciales afectados se subdividen en dos: los primeros responden fundamentalmente a la cuestión de cuáles son los modos de interacción que establecen los acosadores con los afectados y la trazabilidad de dichos modos de interacción. Los segundos responden principalmente a la pregunta de cuáles son los modos de interacción que establecen los afectados con los acosadores y si estos son detectables y modificables.

SEGMENTOS DE EVALUACIÓN

De este modo obtenemos seis segmentos del triángulo que constituirán las agrupaciones de criterios de análisis (figura 2).



Segmentos de análisis

1. Organización – Afectados (O-Af)

¿Qué hace o puede hacer la organización para evitar-facilitar la existencia de afectados? (Valoración de la protección)

Ejemplos de criterios en este sentido pueden ser: Inhibición de la empresa en situaciones de conflicto interpersonal, existencia de procedimientos de mediación, Flujos pobres de información, Ausencia de conversaciones sobre tareas y objetivos...

2. Organización – Acosadores (O-Ac)

¿Qué hace o puede hacer la organización para evitar-facilitar la existencia de acosadores? (Valoración de la limitación)

Ejemplos de criterios en este sentido pueden ser: existencia de un código ético, políticas agresivas, existencia de normas de "tolerancia cero" con situaciones de acoso...

3. Afectados – Organización (Af-O)

¿Existen o pueden existir afectados, qué elementos de sus relaciones con la organización pueden determinar su papel? (Valoración de la relación)

Los criterios en este sentido podrán referirse, por ejemplo, a la descripción de patrones situacionales de comportamiento no adaptativos (vulnerabilidad) de cara a una posible detección...

4. Afectados – Acosadores (Af-Ac)

¿Existen o pueden existir afectados, qué elementos de sus relaciones con los acosadores pueden determinar su papel? (Valoración de daños reales o potenciales)

Ejemplos de criterios en este sentido pueden ser: Nula participación en reuniones, señalar los problemas, comportamientos no asertivos, existencia de daños...

5. Acosadores – Organización (Ac-O)

¿Existen o pueden existir acosadores, qué elementos de sus relaciones con la organización pueden determinar su papel? (Valoración de la relación)

Los criterios en este sentido podrán referirse, por ejemplo, a la descripción de patrones situacionales de comportamiento no adaptativos (vulnerabilidad) de cara a una posible detección...

6. Acosadores – Afectados (Ac-Af)

¿Existen o pueden existir acosadores, qué elementos de sus relaciones con los afectados pueden determinar su papel? (Valoración de la agresión real o potencial)

Ejemplos de criterios en este sentido pueden ser: pervivencia de modelos de liderazgo desajustados, responsabilidades excesivas sobre personas, existencia de agresiones...

Los criterios de evaluación están en fase de desarrollo y en publicaciones posteriores se irán definiendo los mecanismos de colaboración para la generación, cambio o fijación de los mismos.

Por otra parte, es necesario destacar que la utilidad del análisis de una organización mediante los criterios anteriores sólo puede entenderse desde un punto de vista global, dado que la presencia de uno o varios de estos criterios en una organización no constituye en sí mismo una situación potencial de acoso moral en términos de causalidad lineal. Un ejemplo de ello, sería el hecho de que la existencia de un código ético en la empresa (posible criterio a evaluar) no evitará todas las situaciones posibles de acoso moral, pero sí constituiría un factor limitador de estas situaciones que, sumado a otros factores, podría reducir la posibilidad o frecuencia de este fenómeno.

Llegados a este punto nos parece evidente que la visión en conjunto de este *escenario triangular* en una organización concreta despejará no pocas dudas y señalará el camino de las mejoras a introducir.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Aunque actualmente está en fase de estudio, la presentación de los resultados obtenidos podría establecerse del siguiente modo:

	Historia	Evidencias	Vulnerabilidad
O-Af			
O-Ac			
Ac-O			
Ac-Af			
Af-O			
Af-Ac			

En la izquierda de la tabla están los segmentos analizados y a la derecha se consignarán los datos relativos a:

- La existencia o no de historia de problemas en cada segmento,
- La existencia o no de evidencias de problemas actuales en cada segmento,
- En función de los criterios de evaluación, la existencia de elementos facilitadores o limitadores de casos de acoso moral designándose con
 - -1 la existencia de elementos facilitadores (negativos), con
 - +1 la existencia de elementos limitadores (positivos, preventivos) y con
 - 0 la inexistencia de elementos relevantes en este sentido (no se dan criterios en uno u otro sentido).

El resultado global y los niveles de acción estarían en el siguiente arco: se están dando situaciones de acoso; es muy posible que se estén dando situaciones de acoso; no es probable situaciones de acoso pero se debe hacer algo para evitar su aparición; es muy difícil que se den situaciones de acoso; empresa bloqueada ante situaciones de acoso.

Quisiera recordar una vez más que SATA es un boceto, una herramienta en desarrollo y su formato final sostendrá cambios.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El proyecto SATA se sostiene en la idea de crear una herramienta que, mediante criterios de evaluación, permita analizar la posibilidad de que se den situaciones de acoso moral en las organizaciones. Por lógica, estos criterios deben crearse-filtrarse respecto de los sistemas técnicos y teóricos actuales en materia de acoso moral. Para ello, es necesario la intervención de un panel de expertos que distribuyan el trabajo y lo discutan desde diferentes puntos de vista (Clínico, de Recursos Humanos, Académico, Preventivo). En este sentido, el grupo SATA es el equipo de personas desarrolladoras del proyecto, o mejor dicho, los encargados de iniciar el movimiento que conduzca a que la herramienta tome vida por sí misma.

REFERENCIAS

1. Cubero, M., De La Mata, M. (2005). *Cultura y Procesos Cognitivos*. En Cubero, M., Ramirez J. D. et al. (p. 69). Buenos Aires: Miño y Dávila.
2. Díaz, A. (2005). *Etnografía y Técnicas de Investigación Antropológicas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
3. Llana, F. J. (2005). *La Ergonomía Forense*. Valladolid: Lex Nova.
4. Pérez, J. (2001). Algunos apuntes sobre mobbing. *Lan Osasuna*, nº2.
5. Piñuel, I. (2004). *Neomanagement*. Madrid: AGUILAR, S.A.
6. Munduate, L., Sebastián M. (Coord.) (2006). *Serie de Monografías sobre Aportaciones desde la Psicología a la Prevención de Riesgos Laborales: Acoso Psicológico en el trabajo*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.