



**LA CRISIS DEL ACOSO CREA LA OPORTUNIDAD DE SALIR
FORTALECIDO**

Categoría: **Ponencias, comunicaciones e informes**

Área temática: **Violencia Laboral: Mobbing**

Autor principal: NOVO, Patricia María; SCASSERRA, Irene

Dirección postal: Ciudad de la Paz 1923- 5°B"

Ciudad: 1428-C.A.B.A.

País: Argentina

Correo electrónico: patricianovo@yahoo.com.ar

Coautor/es: 1. MUSARRA, Mónica V.

2.

3.

4.



LA CRISIS DEL ACOSO CREA LA OPORTUNIDAD DE SALIR FORTALECIDO

Resumen:

En el presente trabajo damos cuenta de la experiencia atravesada por las autoras dentro del margen del Programa de Extensión Universitaria de la Facultad de Psicología de la U.B.A. "Asistencia a las víctimas de acoso moral en el Trabajo".

Se correlaciona el acoso moral en el trabajo –diferenciándolo del conflicto interpersonal-, como fuente de estrés, con la posibilidad particular que cada individuo posea de afrontar dichas situaciones a partir de su capacidad resiliente, resultando fortalecido.

Palabras clave: 1. Acoso Moral en el Trabajo
2. Estrés
3. Afrontamiento
4. Resiliencia

Abstract:

Herein, we report our experience within the realms of Programa de Extensión Universitaria de la Facultad de Psicología de la U:B:A (University of Buenos Aires, School of Psychology) "Assistance of victims of moral harassment at the workplace" ,a Community Extension Program.

The concept of moral harassment at the workplace -defining differences with the one of interpersonal conflict-, is associated as a source of stress, providing the opportunity for each individual to endure it, given his/her own resilience.

Keywords: 1. Moral Harassment at the Workplace
2. Stress
3. Endurement
4. Resilience

Ponencia:

Área temática: “La Crisis como Oportunidad: Abordajes Creativos desde la Psicología del Trabajo”

Referencias del autor principal: **NOVO, PATRICIA MARÍA**

Formación académica: Lic en Psicología

Institución en la que se

graduó o estudia: Facultad de Psicología- U.B.A.

Formación profesional: Docente de la cátedra I de Psicología del Trabajo (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Docente de Psicología aplicada a las Organizaciones (Facultad de Psicología- U.B.A.)

JTP- Programa de Extensión Universitaria “Asistencia a las víctimas de acoso moral en el trabajo” (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Adjunta de la cátedra de Psicología en la carrera de Gestión de Recursos Humanos (Universidad Maimónides)

Trabajos de investigación Investigadora de apoyo del Proyecto UBACyT: “Riesgos Psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral” (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Vías de contacto: patricianovo@yahoo.com.ar

Referencias del autor principal: **SCASSERRA, IRENE**

Formación académica: Lic en Psicología

Institución en la que se

graduó o estudia: Facultad de Psicología- U.B.A.

Formación profesional: Docente de la cátedra I de Psicología del Trabajo (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Docente de Psicología aplicada a las Organizaciones (Facultad de Psicología- U.B.A.)

JTP- Programa de Extensión Universitaria “Asistencia a las víctimas de acoso moral en el trabajo” (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Titular de cátedra Psicología del Trabajo (Universidad Nacional de Tres de Febrero)

Miembro titular del Comité Evaluador de Tesinas de la materia Psicología del Trabajo (Universidad Nacional de Tres de Febrero)

irenescasserra@ciudad.com.ar

Ponencia:

Área temática: **“La Crisis como Oportunidad: Abordajes Creativos desde la Psicología del Trabajo”**

Referencias de coautores:

Coautores:

MUSARRA, MÓNICA V.

Lic. En Relaciones Laborales (Universidad Nacional de Lomas de Zamora)

Lic. En Psicología (Facultad de Psicología- U.B.A.)

Docente de la cátedra I de Psicología del Trabajo (Facultad de Psicología- U.B.A.)

ATP- Programa de Extensión Universitaria “Asistencia a las víctimas de acoso moral en el trabajo”

Vías de contacto: mvmusarra@yahoo.com.ar

LA CRISIS DEL ACOSO CREA LA OPORTUNIDAD DE SALIR FORTALECIDO

Comenzaremos nuestra exposición con la narración de una situación que se planteó en el contexto del Programa de Extensión Universitaria “Asistencia a las víctimas de acoso moral en el trabajo”, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, para pasar luego a los desarrollos teóricos a los que este caso nos condujo.

M es Psicóloga Social, tiene 38 años de edad y tiene un hijo discapacitado de 11 años. Trabaja en un conocido centro de entretenimientos al que ingresa como supervisora de “góndola” hace aproximadamente diez años.

Se presenta a la consulta manifestando serias afecciones sintomáticas físicas y psíquicas, migrañas, pesadillas, acidez, mareos, presión alta, y básicamente baja autoestima y depresión.

Relata que estaba muy satisfecha con su trabajo hasta que la desplazaron de su puesto por una nueva empleada que entra “favorecida” por el Gerente General y que demuestra un constante desconocimiento de la tarea, hecho que perjudica a toda el área.

Ante la recriminación generalizada que hace el supervisor, M. denuncia lo que está ocurriendo y la respuesta de la organización es trasladarla al sector de Gastronomía, a una tarea que nunca antes había realizado y, por lo tanto, no desarrollaba eficazmente. A partir de ahí M. es acosada y agredida constantemente por su superior inmediato. Se siente aislada y reducida a un sector donde nadie la ve y no tiene contacto con el público ni con sus propios compañeros de trabajo.

En ese momento la persecución se personaliza: el supervisor le dice a M., cuando llega al sector, “...quiero que limpies y relimpies todo esto, todo el día...”, no escatima agresiones ni insultos adjudicándole la responsabilidad a M. de la afección de su hijo discapacitado, le recrimina: “...es así, tiene problemitas porque se parece a vos...” La controla al punto de cronometrar el horario de entrada y de salida de su lugar de trabajo, ella narra que “...me envía mensajes de texto preguntándome a qué hora tomé el colectivo para calcular la hora de mi llegada...”

También se ve perjudicada económicamente ya que su remuneración era incrementada por las comisiones de ventas que desaparecen en el área de gastronomía.

Este trato del supervisor es una constante para con todos los empleados que se juntaban para apoyarse solidariamente ante las arremetidas del jefe. Convocaba a reuniones sólo para dar directivas o sancionar. M. plantea que "... las reuniones se hacen después de las 19:00hs., una vez finalizado el horario laboral y en éstas no se puede participar, ni crecer, ni nada..."

Cuando fracasan sus reclamos y el sojuzgamiento linda con el acoso, M. recurre al Programa de Extensión de la Facultad para pedir una entrevista.

Esta se formaliza vía mail y comienza a concurrir a las consultas en las que se le da lugar a la queja en primera instancia pasando, luego, a la búsqueda de soluciones.

M. llega a la consulta desesperada, confundida y atemorizada. No quiere perder su trabajo, no puede permitirse, luego de diez años de antigüedad y con un hijo discapacitado a cargo, quedarse sin empleo. Siente cercenada la estima y confianza en sí misma y está absolutamente convencida de que esto que sufre es culpa de ella., "... algo falló en lo que yo debía hacer y éstas son las consecuencias..."

Esas primeras reuniones consistieron en relatos verborrágicos y entrecortados que describieron largos meses de resistencia e impotencia frente a una situación laboral que la desbordaba y no podía resolver.

A medida que concurría a las consultas los síntomas tanto físicos como psíquicos mencionados anteriormente empezaron a ceder.

Este alivio permite que comencemos a pensar en diferenciar y discriminar lo que M. siente como una persecución personal e individual, para ver que el supervisor los presiona y agrede a todos, tal vez más frecuentemente y en particular a ella, pero no en forma exclusiva.

Dice M. "...no me había dado cuenta de que mis compañeros sufren por lo mal que nos trata a todos, pensé que la bronca era sólo conmigo....."

Una vez reestablecido el equilibrio emocional M., comienza a desplegar un proyecto de trabajo muy interesante y diferente a la tarea que la ocupa en la actualidad, pide sugerencias y su estrategia empieza a fortalecerse.

M. eleva al gerente de RRHH, y luego al Gerente General, un proyecto de trabajo en el que propone incorporar en el departamento de RRHH una persona que pueda escuchar lo que le pasa a los trabajadores y articular sus expectativas.

Para sorpresa de ella, no sólo es recibida, atendida y escuchada por los jefes sino que su proyecto es tenido en cuenta por ellos.

Dice M.”...si yo hubiera tenido una persona que entendiera lo que me estaba pasando con el supervisor y cómo nos trataba a todos, tal vez las cosas hubieran sido diferentes...”

Resuelve el conflicto apelando a la recuperación de su estima y aspirando a su autorrealización, esto es, comienza a desarrollar actitudes, conocimientos, habilidades y destrezas, en pos de su crecimiento personal.

Trabajamos con sus herramientas durante tres meses. Apelamos a la creatividad y a sus fortalezas logrando que comenzara a pensar de qué manera podía contribuir, una vez más, a solucionar las problemáticas organizacionales que afectaban tanto a ella como a sus compañeros, impidiéndoles desempeñarse satisfactoriamente.

Intentamos juntas rescatar la voluntad de M., dirigir sus esfuerzos hacia los objetivos de forma plena y satisfactoria.

Cuando ingresó a la organización, ella estaba dispuesta a asumir responsabilidades y, en un contexto adecuado, tolerante y flexible, se siente capaz de buscar más responsabilidades aún.

Cuando M deja de venir a la consulta había logrado estabilizarse, ya no presentaba síntomas psicósomáticos y estaba comenzando a desempeñarse en su nueva función.

DIFERENCIAR CONFLICTO DE ACOSO.

El primer descubrimiento que hace M. al tiempo de llegar al programa es diferenciar entre conflicto y acoso.

Se tranquiliza, paradójicamente, cuando se reconoce incluida en un “grupo hostigado”, esto le permite elaborar la situación como un conflicto a resolver y no como acoso, sin minimizar por esto los trastornos y sufrimientos que la llevaron a consultar.

Conflicto es, según Kreps (1990), “...el proceso a través del cual los individuos expresan y negocian sus diferencias...” (1)

Es una lucha expresa entre, al menos, dos posiciones en competencia, sostenida por uno o más individuos, generalmente basándose en creencias, ideas o metas incompatibles.

Se plantea entre M. y el supervisor un conflicto interpersonal, ya que ambos discuten y se enfrentan diariamente puesto que sus objetivos y expectativas organizacionales son incongruentes, no coinciden.

También se dirime en M. un conflicto intrapersonal al intentar resolver y tomar decisiones acerca del modo de comunicarse con el supervisor.

Desde nuestro Programa de Extensión (2008) hemos definido al acoso moral en el trabajo como un “CONJUNTO DE ACCIONES FRECUENTES Y SOSTENIDAS EN UN PERÍODO PROLONGADO DE TIEMPO, QUE SON EJERCIDAS POR UNA O MÁS PERSONAS EN EL ÁMBITO LABORAL, DIRIGIDAS A LA PERSECUCIÓN U HOSTIGAMIENTO DE UN TRABAJADOR CON EL OBJETO DE PROVOCAR SU EXCLUSIÓN.” (2)

Dice M.F.Hirigoyen (2000) “...no se trata del mismo proceso cuando el grupo es maltratado e insultado colectivamente por un superior jerárquico que cuando se trata de una persona aislada por sus colegas, humillada y descalificada, hasta que se logra convencerla de su nulidad. No obstante, no siempre es fácil trazar una distinción clara entre el acoso moral propiamente dicho y los malos tratos de la dirección, ya que se suele dar el paso de uno a otro. Vemos en empresas en que los métodos de dirección

son especialmente groseros y poco considerados, cómo individuos perversos se aprovechan del ambiente general ofensivo y poco respetuoso para hundir o perjudicar a un colega o subalterno...”.(3)

Generalmente el acoso moral en el ámbito laboral aparece cuando no se ha conseguido establecer un conflicto.

En el origen de éste subyace una necesidad de cambios, debe destruirse un antiguo sistema de funcionamiento para reconstruir otro. Un conflicto es una fuente de renovación y de reorganización que obliga a cuestionarse y a funcionar según formas nuevas.

Permite movilizar las energías y unir a las personas, modificar las alianzas, aportar novedad y creatividad a contextos organizacionales rutinarios y rígidos.

“...Querer evitar los conflictos a cualquier precio es, pues, un error, ya que constituyen momentos en que podemos cambiar y tener en cuenta al otro, es decir enriquecernos. A diferencia del conflicto, el acoso moral es una manera de bloquear cualquier camino...” (M.F.Hirigoyen)

En un comienzo M. se siente acosada y consulta confundida, avergonzada y al borde del agotamiento de sus defensas, tanto físicas como psíquicas.. Poder discriminar entre acoso y conflicto grupal le permite elaborar y poner en marcha otros mecanismos que fortalecen su autoestima permitiéndole al decir de B.Cyrulnik (2002), “...navegar en los torrentes....”, proceso resiliente, creativo, conjunto de fenómenos mediante los cuales el sujeto acude a recursos internos y externos para salir, no sólo airoso sino fortalecido de una situación conflictiva. Necesita para ello un intermediario que pueda actualizar la confianza y los factores resilientes del trabajador. Ése es el desafío al que se enfrenta el psicólogo en estos casos.

M. consigue elaborar un proyecto diferente, entender que la conducta tiránica que caracteriza a su supervisor acompaña y sustenta una cultura organizacional que responde a un estilo de conducción que se maneja con una comunicación vertical y absolutamente directiva, prescriptiva, donde no hay lugar para la subjetividad.

La situación que atraviesa M., propiciada por la cultura organizacional, es representativa de un modelo burocrático, autoritario, cerrado, donde sólo se comunican órdenes en forma descendente y piramidal, preservando su funcionamiento atomizado

Ponencia:
Autor principal:

y aislado, produciendo de este modo confrontaciones entre las partes: entre el supervisor y M. pero también entre el resto de los empleados y el superior, básicamente entre aquellos que intentan rebelarse ante sus mandatos.

En este estilo de organizaciones los trabajadores son pensados como irresponsables, temerosos, poco ambiciosos, necesitan ser conducidos y controlados, así es como M. es trasladada y aislada cuando intenta hacerse cargo de su trabajo y desestimada toda posibilidad de que ella aporte ideas y soluciones, siendo sometida de forma profética y autocumplidora al mismo lugar del cual reniegan la obediencia y la repetición mecánica de las tareas.

M. no está dispuesta a aceptar y comienza a reclamar, no sin consecuencias.

Se utilizan en su perjuicio constantes agravios, llamados de atención, cambios de horario intempestivos y arbitrarios, órdenes contradictorias y prohibiciones que, inclusive, no respetan las leyes laborales.

Lo que distingue la situación conflictiva en la que se halla M. del acoso moral, es que las acciones a las que nuestra consultante se ve sometida se llevan adelante, en mayor o menor medida, contra todos los trabajadores y no específicamente contra ella. Consideramos que el aislamiento es una de las particularidades del acoso moral en el trabajo y, en este caso, no está presente ya que entre los compañeros se arman redes de apoyo.

En la casuística que rescatamos del Programa los consultantes se auto describían consistentemente como empleados muy eficientes, dedicados en el cumplimiento de su labor, con un alto sentido ético y que, por estas características, despertaban la competencia y el temor de otro /s miembro /s del grupo, fueran éstos pares o superiores.

En un alto porcentaje de casos se hacía presente en forma ostensible la necesidad de denunciar situaciones irregulares o que no se correspondían con el “deber ser” pero que, sin embargo, se ajustaban a la cultura presente en esa Organización. Esto llevaba al consultante a la búsqueda de reparación y justicia.

Esta forma particular es denominada “whistleblowing” (*pitir falta*), que específicamente refiere a aquél que se vuelve blanco del acoso porque denuncia públicamente actos, omisiones, procedimientos o políticas organizacionales que considera moralmente defectuosas (Hunt, G. 1997) (4)

Si bien M. fue rotada de su puesto de trabajo a partir de denunciar la incompetencia de la persona que la reemplazó, momento en que también comienzan las represalias personales por parte del supervisor haciendo alusión a su imagen física y a la discapacidad de su hijo, no consideramos que éstos sean suficientes indicadores para determinar la existencia de una situación de mobbing.

Los procedimientos de acoso tienen como objetivo primordial el desequilibrio y la eliminación de los individuos que no son conformes al sistema. Suele manifestarse como el rechazo de una diferencia y va en constante crecimiento empezando por la discriminación, pasando por el castigo y la humillación hasta llegar al acoso moral solapado. Solapado es tanto una de las características de este tipo de acoso es el hecho de no dejar huellas visibles, lo que no quita que las consecuencias psicológicas del mismo sean altamente devastadoras para la subjetividad de la persona.

ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y ESTRÉS.

A partir de sus investigaciones, los psicólogos alemanes Rolf van Dick y Ulrich Wagner (2001) demostraron que el acoso psicológico en el trabajo contribuye de manera importante a la aparición de síndromes de estrés y sus concomitantes trastornos psicosomáticos. (5)

En una situación de acoso moral, al estado de estrés se le suman los sentimientos de impotencia, humillación y sensación de extrañamiento. Si bien el anclaje que la situación de mobbing tenga en cada persona dependerá de la personalidad de la víctima, hay ciertos elementos que pueden ser tenidos en cuenta para evaluar la gravedad de la situación. (6)

Articulando lo expuesto por Lazarus y Folkman (1986) sobre el estrés con la situación de mobbing, planteamos que existen determinados elementos que provocan que ciertos factores sean particularmente estresantes. (7)

- La novedad de la situación: Las situaciones nuevas, es decir aquellas en las que no se dispone de experiencia previa, no serán necesariamente amenazantes a menos que algún aspecto de la misma sea relacionado psicológicamente con el concepto de daño. En relación al mobbing, podemos pensar que una persona que en alguna etapa de su vida ha sufrido algún tipo de acoso, abuso o maltrato sentiría altamente amenazante cualquier asedio sufrido en el ámbito laboral ya que evocaría humillaciones anteriores ocasionadas en otros ámbitos como el familiar, el escolar o incluso en trabajos anteriores.
- La duración: hace referencia al tiempo durante el cual tiene lugar un acontecimiento. De hecho, la permanencia en el tiempo de estas conductas de hostigamiento moral es lo que otorga el carácter de acoso a la situación de mobbing, ya que para ser considerado de este modo es necesario la continuidad en el tiempo como característica. Si el acoso se mantiene en el tiempo, a la vez que se refuerza, puede desembocar en un estado depresivo.
- La incertidumbre: Se utiliza este concepto para hacer referencia al desconocimiento del momento en que un acontecimiento pueda ocurrir. Cuando se ha entrado en la “espiral del mobbing” la víctima no sabe en qué momento el acosador dirigirá hacia él sus pequeños dardos: no le asigna las tareas que habitualmente hacía, no le informa los resultados obtenidos por su desempeño, no lo provee de la información o los elementos cruciales para el desempeño eficaz de su tarea dejándolo vulnerable ante la posibilidad de un despido que parece inminente.
- La ambigüedad: Aparece ante la circulación de mensajes contradictorios como encomendarle una tarea pero no ofrecerle las herramientas correspondientes para realizarla. Cuanto mayor es la ambigüedad mayor es también la influencia de los factores personales en su significación. Por ello ante la acusación de un error o equivocación, la persona oscila entre creer en dichas acusaciones y asumirlas como propias o descartarlas. A medida que el acoso se instala en el sujeto éste va perdiendo convicciones previas que tenía acerca de su forma de trabajar.

El estrés y otras reacciones emocionales están mediatizados por la valoración cognitiva que la persona puede realizar al respecto. Podemos hablar de dos tipos de valoraciones: primaria y secundaria.

La valoración primaria ocurre sobre las consecuencias que la situación tiene para el sujeto mismo y posteriormente, si el saldo de la valoración es de amenaza o desafío, el sujeto valora los recursos de que dispone para evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación. Ello corresponde a la valoración secundaria. Dicha valoración secundaria se refiere a la capacidad de afrontamiento, siendo éste un proceso psicológico que se pone en marcha cuando el entorno se manifiesta amenazante.

AFRONTAMIENTO Y CAPACIDAD RESILIENTE.

El concepto de afrontamiento debe entenderse como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. Sin embargo, no todos los procesos adaptativos son de afrontamiento. Éste implica un subconjunto de actividades adaptativas particulares que exigen esfuerzo y por ello no debe confundirse al afrontamiento con las conductas automáticas.

Tampoco podemos pensarlo como equivalente al dominio sobre el entorno. Muchas fuentes de estrés no pueden dominarse y en tales condiciones el afrontamiento más eficaz sería, paradójicamente, ignorar o aceptar aquello que no se puede dominar en lugar de afrontarlo.

Las estrategias de afrontamiento (que si bien pueden presentar cierta estabilidad no son necesariamente siempre las mismas) antes que la naturaleza de los estresores, son las que determinan si un individuo experimenta o no estrés.

Por otra parte, el afrontamiento es identificado habitualmente con el éxito adaptativo. Éste se podría asimilar a uno de los componentes de la resiliencia: la adaptación

positiva mediante la cual puede identificarse si ha habido o no proceso de resiliencia. Existen dos situaciones que permiten calificar a la adaptación como positiva: cuando el individuo ha alcanzado expectativas sociales asociadas a una etapa determinada de desarrollo o cuando no han habido signos de desajuste.

Luego de varias entrevistas durante las cuales una profesional del Programa reconocida como significativa para M. (no olvidar la demanda de la consultante al Programa) habilita en la consultante algunos factores resilientes del orden del “yo puedo”, (léase modificar esta situación) o “yo soy” (capaz de llevar adelante acciones diferentes a las que me limita el supervisor), se pone en marcha un proceso resiliente que le permitirá afrontar su situación laboral mas satisfactoriamente.(8)

¿Pero, qué es la resiliencia?

“Es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y salir fortalecido o transformado por experiencias de adversidad”. (9)

Surge como resultado de una interacción del sujeto con su entorno humano y debe entenderse como un proceso dinámico donde se interrelacionan factores de resiliencia, comportamientos resilientes y resultados resilientes conduciendo al individuo a la adaptación positiva en contextos de gran adversidad.

Teniendo en cuenta que algunos de los pilares de la resiliencia son la independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, adaptabilidad, conductas vitales positivas y sobre todo la creatividad, considerada como la posibilidad de generar condiciones aptas a los deseos y ambiciones de los individuos, podemos observar que M pudo afrontar exitosamente la situación a la cual se vio sometida y crear condiciones favorables a su deseo realizando un proyecto de trabajo en el cual se postulaba para desempeñarse en el departamento de RRHH .

La resiliencia es considerada una característica de la salud mental que promueve la calidad de vida. Algunas investigaciones permitieron llegar a la conclusión de que la resiliencia reducía la intensidad del estrés y de otros signos emocionales negativos como la depresión y la ansiedad. Ahora bien, para poder hablar de resiliencia es necesario introducir el concepto de adversidad como aquellos factores de riesgo o situaciones de vida desafortunadas: muerte de un ser querido, problemas en la relación

de pareja, una enfermedad, los problemas económicos, el desempleo, experiencias laborales difíciles, la competitividad por ocupar un puesto.

Estos últimos nos permiten establecer una relación entre resiliencia y mobbing. Es posible pensar que una persona que cuenta con factores resilientes (los cuales están en relación con el apoyo externo, la fortaleza psíquica y las habilidades interpersonales.) podrá emprender acciones resilientes que le permitan atravesar una situación de acoso laboral sin las mismas secuelas psicológicas que otra que no cuenta con estos (resultados resilientes). Resulta más nocivo el maltrato a una persona psicológicamente frágil y conducirla a la depresión, que a quien posee la fuerza psicológica de responder y defenderse.

Si un punto importante en cuanto a la resiliencia es poder identificar la adversidad, en las situaciones de acoso moral en el trabajo, esto puede resultar complicado ya que la persona víctima de esta violencia es atacada en un principio de forma sutil y encubierta (“microviolencias psi”).

Incluso es difícil identificar que el ataque sostenido a las condiciones de trabajo encubre una verdadera pretensión: atacar lo que esa persona representa de peligroso para el victimario.

Siguiendo la propuesta de Irigoyen (op.cit), coincidimos en que todas las víctimas, con algunas y escasas excepciones, sufren una desestabilización duradera luego de haber estado expuesto a una situación de acoso moral. Consideramos que estas excepciones serían aquellas personas que, gracias a los factores resilientes, asumen un comportamiento resiliente para enfrentar la adversidad que ha sobrevenido.

Para que se desarrolle el proceso de violencia laboral deben conjugarse las características del acosador y de la víctima pero, sin la complicidad del entorno, no llegará a puerto.

M. es valorada y apoyada por sus pares y, gracias a la manera proactiva en que realiza su velado reclamo ante las máximas autoridades, éste es tenido en cuenta y ella rompe el circuito de maltrato en el que estaba envuelta. Al no ensañarse en responder a quien

Ponencia:
Autor principal:

encarnaba la violencia de la que era objeto, M. puede posicionarse de una manera positiva. No hay vencedores ni vencidos.....porque se ha anulado la contienda.

Ha puesto en juego de manera categórica todas sus herramientas resilientes al grito de ¡RESISTIRÉ! y lo ha logrado...

Ponencia:
Autor principal:

Ilustraciones y tablas

Fuentes de referencia y notas:

- (1) KREPS, Gary- “La comunicación en las Organizaciones”- 1990
- (2) NOVO, Patricia; SCASSERRA, Irene; SICARDI, Eduardo y col.- “Reflexiones sobre el abordaje individual en Mobbing”- 2008
- (3) HIRIGOYEN, Marie-France- “El acoso moral en el trabajo”- 2001
- (4) HUNT, Geoff- “Enciclopedia of Applied Ethics”- 1997
- (5) VAN DICK, Rolf y WAGNER, Ulrich- “Stress and Strain in teaching. A structural equation approach”- 2001
- (6) GONZÁLEZ DE RIVERA, José Luis- “El maltrato Psicológico”- 2005
- (7) LAZARUS, R. y FOLKMAN, S.- “Estrés y procesos cognitivos”- 1986
- (8) CYRULNIK, Boris- “Los Patitos feos”- 2002
- (9) MELILLO, Aldo y SUÁREZ OJEDA, Elbio (comps.)- “Resiliencia- Descubriendo las propias fortalezas”-

**Espacio para registro de las autoridades de las VI Jornadas
Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del
Trabajo**

Comité organizador

Título:
Categoría: Ponencias, comunicaciones e informes
Área temática: **“La Crisis como Oportunidad: Abordajes Creativos
desde la Psicología del Trabajo”**
Autor principal: NOVO, PATRICIA MARÍA; SCASSERRA, IRENE
patricianovo@yahoo.com.ar

Fecha de recepción:
Fecha de derivación:
Observaciones:

Comité científico

Ubicación definitiva: Rol y prácticas del psicólogo laboral
Aceptación: Aceptada sin observaciones
Observaciones: ■
Recomendaciones para
el Comité organizador: ■
Autoridad de evaluación: Comité científico
Fecha de devolución: