

# Ficha de Apoyo Preventivo

## SALUD MENTAL EN EL TRABAJO: EFECTOS DE LA VIOLENCIA LABORAL



Los efectos sobre la salud comprenden una amplia gama de síntomas, en diferentes niveles o ámbitos de la vida de las personas, algunos de los cuales se presentan en la siguiente Tabla:

Nivel Psíquico	Nivel Físico	Nivel Comportamental	Nivel Social
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones de ansiedad</li> <li>• Apatía</li> <li>• Problemas de concentración</li> <li>• Humor depresivo</li> <li>• Reacciones de miedo</li> <li>• Relatos retrospectivos</li> <li>• Hiperreactividad</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pensamiento introvertido</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Falta de iniciativa</li> <li>• Cambios de humor</li> <li>• Pesadillas recurrentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipertensión arterial</li> <li>• Ataques de asma</li> <li>• Enfermedad coronaria</li> <li>• Dermatitis</li> <li>• Pérdida de cabello</li> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Dolores articulares y musculares</li> <li>• Pérdida de equilibrio</li> <li>• Dolor estomacal</li> <li>• Úlceras estomacales</li> <li>• Taquicardia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones auto y hetero- agresivas</li> <li>• Trastornos alimenticios</li> <li>• Incremento en el consumo de drogas y alcohol</li> <li>• Incremento en el consumo de cigarrillo</li> <li>• Disfunción sexual</li> <li>• Reacciones de evasión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislarse de las reuniones sociales.</li> <li>• Abandono de los compromisos sociales.</li> <li>• Desapego de los vínculos familiares.</li> <li>• Desatención de su rol y responsabilidad (padre, madre, esposo/a, hijos e hijas, etc.).</li> <li>• Intolerancia con los problemas de familia.</li> <li>• Pérdida de participación en proyectos</li> </ul>

Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS), 2014. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4. Centro Colaborador en Salud Ocupacional de la OMS de Milá (Italia) e Instituto Universitario Romano de Salud en el Trabajo.

En general, se puede decir que la interacción social de la persona se ve profundamente afectada, puesto que, las situaciones de acoso laboral pueden distorsionar las relaciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva. El aumento de problemas para dormir y/o concentrarse es el síntoma más recurrente en un comienzo, para luego, en casos de Acoso Psicológico, siendo la manifestación más frecuente: las consecuencias más frecuentes serían insomnio, irritabilidad y depresión. En Chile (Ansoleaga et al., 2017) se encontraron asociaciones entre la exposición a violencia en el trabajo y síntomas depresivos, Distrés y consumo de psicotrópicos.

En el caso de episodios de violencia física, una consecuencia esperable es el trastorno de estrés post traumático. El trastorno de estrés post traumático nace como respuesta retardada y prolongada (más de un mes) a un suceso o situación estresante, en donde la persona se ve envuelta en hechos que representan un peligro para su integridad o la de otras personas. Dentro de los síntomas de este trastorno se puede mencionar

la presencia de respuestas relacionadas con temor, desesperanza, y horrores intensos, reexperimentación persistente, embotamiento en la capacidad de respuesta, evitación persistente a los estímulos relacionados con el hecho, entre otras, lo que genera a su vez un malestar clínicamente significativo, deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo. En términos generales, existe acuerdo entre los especialistas que entre un 7% al 11% del total de personas afectadas por un incidente crítico, desarrollará un trastorno por estrés post traumático, y en las peores condiciones, es posible que este porcentaje llegue hasta el 35% del total de damnificados.

Por otra parte, la excesiva duración o magnitud de la situación del Acoso Laboral puede dar lugar a enfermedades más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, personas con trastornos paranoides e, incluso, suicidas. Los diagnósticos médicos son relativamente compatibles con el síndrome de estrés



postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Además de estos efectos, es necesario mencionar, que en ocasiones puede existir cierta propensión a conductas distractoras y adictivas (consumo alcohol, tabaco, drogas y psicofármacos). (Martínez, et. al, 2012).

En el ámbito laboral, puede suceder que en la persona acosada aumente la insatisfacción con el trabajo y la disminución de su rendimiento y motivación. La conducta lógica final de un trabajador o funcionario,

Por otro lado, la organización se ve seriamente afectada por situaciones de acoso laboral, siendo algunas de sus consecuencias:

i. El aumento de licencias médicas, de rehabilitación y/o pensión por discapacidad, de la tasa de accidentabilidad;

ii. Daño colateral en testigos y/o equipos de trabajo, traducido en:

- Aumento del conflicto interno,
- Deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales y de la colaboración entre los trabajadores.
- Conductas en contra de la producción
- Y/o sabotaje por parte de los trabajadores o funcionarios.

iii. y derivado de lo anterior, expresiones de insatisfacción laboral, ausentismo y rotación de los trabajadores,

iv. y junto con la afectación del Clima y la Cultura de la organización, impactando en sus resultados:

- Disminución del rendimiento, Dificultad para incidir en la mejora e innovación de procesos y toma de decisiones: inhibición de creatividad, por sentimientos de temor, shock, traducido en bloqueo de pensamiento.
- Pérdidas económicas
- Baja productividad en las empresas e instituciones.

Por lo expuesto, el acoso laboral puede afectar la salud y calidad de vida de la persona, teniendo efectos en todas las áreas de su vida, tales como: familia, amistades, relaciones sociales y ambiente de trabajo, con posibles consecuencias para el sistema social, la organización laboral y la sociedad. (OMS, 2014).

Según datos provistos por los OAL en (Anseoleaga, E. Ensignia, A, Villarroel, C., Campos, D y Ahumada, M, 2020) la mayor cantidad de patologías calificadas de origen laboral en Chile son del ámbito de la salud mental y sus principales factores de riesgo son (2018-2020):

- 35,21% Liderazgo disfuncional
- 28,34% Bajo apoyo social
- 13,73% Sobrecarga

Estos tres factores, reconocidos como factores de riesgo psicosocial se pueden vincular con la Violencia laboral.



Dentro de los pocos estudios de Violencia Laboral en Chile, es posible encontrar un estudio que propone algunas causas explicativas para tres sectores económicos: Retail, Banca y Alimentos (Anseoleaga, Diaz, Mauro y Toro, 2017)

#### Organización del trabajo:

- Sobrecarga de trabajo y presión por cumplimiento de metas,
- Sistemas de remuneraciones variables y relaciones de competencia
- Verticalismo de las relaciones laborales y prevalencia de liderazgos autoritarios
- Bullying estratégico ( oferta y demanda de fuerza de trabajo: percepción de desempleo)

#### Cultura organizacional:

“postfordismo con huellas autoritarias”

#### Violencia selectiva y discriminaciones de género:

- Hablar de manera vulgar delante de mujeres.
- Mobbing Maternal.

Se producen así ambientes estresantes que se crean como resultado de las presiones que sufren trabajadores y funcionarios para lograr el cumplimiento de metas de producción excesivas.



Brodsky (1976, citado en Einarsen & Hauge, 2006) ha argumentado que los comportamientos hostiles pueden ser el resultado de la creencia de que los/as trabajadores/as son más productivos/as cuando son sometidos a la provocación o temor al acoso. Desde esta perspectiva, el acoso conceptualizado como “bullying táctico” (Ferris, Zinko, Brouer & Harvey, 2007) es visto por la administración como funcional y quizás necesario. Sin embargo, este comportamiento puede reducir la percepción del grado de control que tienen las personas por temor a represalias, lo cual contribuye a incrementar la tensión en los ambientes de trabajo facilitando relaciones conflictivas entre los actores laborales.

Una de las características o estrategias de los nuevos sistemas de gestión de la fuerza de trabajo es que introducen mecanismos de mercado y de competencia en las relaciones sociales al interior de las empresas a través de diversas modalidades como la estimulación de logros individuales y el reforzamiento de los méritos personales. Una de estas modalidades es el sistema de remuneraciones variables, el que se introduce en distintos sectores y niveles ocupacionales, desde operarios/as o empleados a los que se remunera en base en un sueldo fijo bajo y comisiones por producto o ventas, hasta ejecutivos y profesionales que deben lograr el cumplimiento de metas y exigencias de producción y calidad en periodos acotados de tiempo. En los trabajadores con menos recursos para moverse en el mercado —tanto económicos como formativos, sociales y culturales—, los mecanismos de competencia suelen tener un poder coactivo mayor (Díaz, Godoy & Stecher, 2005).

Cuando la presión por el cumplimiento de metas —ya sean colectivas o individuales— va asociada a remuneraciones variables se generan conflictos entre compañeros/as que se traducen en mal trato entre ellos/as y en un elemento de división más que de cohesión o colaboración.

Por otro lado, respecto de los liderazgos autoritarios, desde las más altas gerencias hasta los/as trabajadores/as o funcionarios/as en los puestos de menor poder, pasando por todos los mandos intermedios algunos asimilan este tipo de liderazgo a la figura de “patrón de fundo”. Ramos (2014) señala que, si bien han ocurrido cambios positivos en las empresas chilenas desde los años 70, en materia de relaciones internas siguen prevaleciendo relaciones verticales, con un alto diferencial de poder y donde existe un marcado grado de desconfianza y distancia social entre ejecutivos y trabajadores o funcionarios.



En esta línea de pensamiento, Ironside y Seifert (2003) argumentan que el bullying y acoso laboral son parte de la rutina gerencial del trabajo, correspondiendo a lo que se ha denominado “bullying estratégico” el que da lugar a una situación conceptualizada como “régimen de trabajo opresivo” (Hoel & Beal, 2006) cuya dinámica se basa en un balance desigual de poder. Este desbalance se sostiene en que trabajadores y funcionarios están en una posición débil en tanto la demanda de fuerza de trabajo es mucho menor que la oferta, por lo cual no tienen una elección real de continuar o dejar sus trabajos. Muchos aceptan seguir con malas condiciones de trabajo ya que las alternativas son a menudo peores. La percepción de inestabilidad laboral es una realidad en la sociedad chilena. Una encuesta de percepción de desempleo realizada en marzo de 2020 reveló que el nivel de temor (alto y muy alto) de perder el empleo, alcanzó a un 69% de los trabajadores, representando esta cifra la más alta desde el año 2004, ya en alza desde 2016, cuando bordeaba en ese entonces el 50% (Libertad y Desarrollo, 2020, 2016). A medida que aumenta la inseguridad en el trabajo, y el temor al desempleo, es menos probable que los trabajadores hagan frente y desafíen el trato injusto y agresivo por parte de sus jefes, y simultáneamente, a los mandos directivos se les proporciona más oportunidades de usar su poder (Hoel & Cooper, 2001, citado en Einarsen & Hauge, 2006).

En el ámbito de la Cultura organizacional, constituye el marco que guía las acciones y las relaciones sociales; los términos en que se puede desarrollar la vida social al interior de un grupo, equipo de trabajo u organización, incluyendo elementos restrictivos y conservadores que tienden a congelar la realidad social subordinando a las personas a las ideas dominantes, creencias y presupuestos que se dan por sentados (Alvesson & Billing, 2013). La cultura organizacional permite identificar en qué medida y de qué forma la organización tolera o incluso puede llegar a promover, de manera explícita o implícita, relaciones laborales degradantes o francamente violentas. La cultura organizacional chilena ha sido descrita por autores como Hojman y Pérez Arrau (2005), Gómez y Rodríguez (2006), Rodríguez y Gómez (2009), Pérez-Arrau, Eades y Wilson (2012).



Se destaca: el paternalismo, el autoritarismo, el machismo, el doble discurso y la “cultura del temor”. migración desde una concepción de administración de personal a una de “gestión de recursos humanos” (Pérez-Arrau et al., 2012); todo esto en el marco de lo que Ramos (2009; 2015) ha denominado un “postfordismo con huellas autoritarias”. En Chile hay evidencias que muestran un continuo de valores y prácticas que cubren desde la sobrevivencia de patrones tradicionales de relaciones laborales basadas en el autoritarismo y la subordinación, cercanas al concepto de “régimen de trabajo opresivo” de Hoel y Beale (2007), hasta formas de gestión de recursos humanos que declaran mayor consideración por los trabajadores, interés en su desarrollo y en la mejora de las condiciones de trabajo (Pérez-Arrau et al., 2012).

Están excesivamente centradas en resultados económicos y poco o nada preocupadas por los/as trabajadores/as o funcionarios: muestran un escenario marcado principalmente por la asimetría de poder y formas autoritarias de dirección, las que facilitan la emergencia de distintas formas de maltrato y violencia laboral.

Asimismo, en estas organizaciones se desarrollan climas de trabajo marcados por el miedo que inhiben la autonomía, la iniciativa y el desarrollo de las personas, así como la creatividad, la cual es un elemento vital cuando se pide flexibilidad y adaptación pensando en el foco en crear oferta.

Las empresas saludables tienen como principales valores el respeto, la no discriminación y la preocupación por los y las trabajadoras y funcionarios. Estas organizaciones promueven liderazgos democráticos y relaciones laborales más horizontales orientadas a reducir formas hostiles de ejercer autoridad. En estas organizaciones se promueve la iniciativa, el trabajo autónomo y el desarrollo de los/as trabajadores/as y funcionarios/as. Por ello, la diferencia entre el discurso y la práctica surge como una segunda cuestión que cruza los entornos laborales estudiados: las nuevas tendencias de gestión de personas enfatizan aspectos como el buen trato, la formación de líderes y la consideración de los trabajadores (“colaboradores”) como elementos de una nueva cultura.

Sin embargo, se constata una distancia entre las declaraciones y las prácticas cotidianas, de modo que, al parecer, el ethos autoritario emerge y se mantiene aún a pesar de políticas y procedimientos de la organización orientadas al mejoramiento de esa relación, cuando existen, no es ni inmediato ni alcanza a todas las personas y, aún más, en ocasiones las transformaciones en las prácticas que ellas supondrían, tampoco parecen ser un propósito compartido (Anseoleaga et al, 2017)

Respecto de la violencia selectiva y discriminaciones de género, como ha sido señalado por algunos enfoques, la violencia laboral no puede comprenderse si no se presta particular atención a la cultura nacional (Hojman & Pérez, 2005). Esta permea la cultura organizacional impregnándola de los valores, normas, sesgos y discriminaciones predominantes en la sociedad en general, por lo que varios enfoques han planteado que manifestaciones de violencia aparentemente neutrales encubren diversas formas de discriminación -según raza, etnia, edad, orientación sexual, entre otras (Alvesson & Billing, 2013). Desde la hipótesis del desbalance de poder entre víctimas y victimarios, las mujeres están doblemente expuestas a violencia laboral por un bajo poder formal debido a: sus empleos son de peor calidad que los que tienen los hombres, ocupan posiciones subordinadas a niveles jerárquicos superiores, - y, bajo poder social que emana de relaciones de género que subordinan a las mujeres.

Numerosos estudios internacionales revelan que las mujeres sufren violencia laboral en mayor proporción que los hombres, lo cual ha sido corroborado en el caso de Chile (Anseoleaga, Díaz & Mauro, 2016), y junto con ello, que mientras los hombres sufren violencia de sus superiores, las mujeres lo hacen de sus superiores y también de sus compañeros. De acuerdo a los resultados de este estudio, la mayor exposición a violencia laboral de las mujeres es consecuencia, por un lado, de las desigualdades y discriminaciones de género en la estructura ocupacional, y por otro, del predominio de relaciones laborales patriarcales, relaciones que a su vez se expresan en los espacios de trabajo en actitudes y conductas “machistas”, acoso sexual y discriminaciones asociadas al uso de derechos de maternidad.

