

UMA ANÁLISE DOS RISCOS DAS EQUIPES DE INTERVENÇÃO NA VIOLÊNCIA NO TRABALHO: A MIMESIS, HIPERPRESENTATIVIDADE E CANCELAMENTO IMAGINÁRIO

A risk analysis of the intervention teams regarding violence at work: mimesis, hyper-representativity and imaginary cancellation

Une analyse des risques des équipes d'intervention en matière de violence au travail: mimésis, hyper-représentativité et annulation imaginaire

Un análisis de los riesgos de los equipos de intervención con respecto a la violencia en el trabajo: mimesis, hiper-representatividad y cancelación imaginaria

Liliana Ferrari¹

Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires y Carrera de Relaciones del Trabajo en el Instituto de Ciencias Sociales y Administración en la Universidad Nacional Arturo Jauretche. Profesora e investigadora en el área de Psicología Social del Trabajo y de la Salud. Profesora en grado y posgrado, miembro del Comité de la Carrera de Especialización en UBA. Directora de Investigaciones Nacionales e Internacionales (CONICET)

Resumo

Aqui são exibidos os modelos de intervenção desenvolvidos por uma equipe de trabalho argentina em torno da problemática da violência laboral nas organizações. São analisadas estratégias desenvolvidas em três modos de demanda: os condutores da organização; a dos representantes sindicais; a dos profissionais de saúde, levando em conta seu alcance e limitações. Se formaliza o tipo de obstáculos comuns às estratégias de intervenção descritas, o que identificamos e denominamos: a neutralização dos antecedentes e das causas; a neutralização das consequências imediatas e imediatas; e a psicologização da violência. Delimita-se seguidamente um conjunto de comportamentos reflexivamente identificados nas equipes de intervenção como orientados a regular os fluxos emocionais e vínculos libidinais que são gerados nos processos de ação e que são chamados de mimesis, hiper-representatividade e cancelamento imaginário. No fechamento, são analisadas as dinâmicas que podem reverter alguns desses processos e a razão pela qual eles estão localizados como riscos.

Palavras-chave: Violência laboral; Equipes de intervenção; Tipos de demandas; Estratégias desenvolvidas; Obstáculos de intervenção.

Abstract

Here are displayed the intervention models developed by an Argentine work team around the problem of labor violence in organizations. The strategies developed in three demand modes are analyzed: the drivers of the organization; that of union representatives; that of health care professionals, taking into account their scope and limitations. The type of obstacles common to the described intervention strategies is formalized, which we have identified and denominated: the neutralization of the antecedents and the causes; the neutralization of immediate

¹ ferrarililiana@hotmail.com

and immediate consequences; and the psychologization of violence. A set of behaviors reflexively identified in the intervention teams is then defined as oriented to regulate the emotional flows and libidinal links that are generated in the action processes and which are called mimesis, hyper-representatively and imaginary cancellation. In the closing, the dynamics that can revert some of these processes and the reason why they are located as risks are analyzed.

Keywords: Workplace violence; Intervention teams; Types of demands; Strategies developed; Intervention obstacles.

Résumé

Voici les modèles d'intervention développés par une équipe de travail Argentine autour du problème de la violence au travail dans les organisations. Les stratégies développées dans trois modes de demande sont analysées: les moteurs de l'organisation; celle des représentants syndicaux; celle des professionnels de la santé, en tenant compte de leur portée et de leurs limites. Le type d'obstacles communs aux stratégies d'intervention décrites est formalisé, que nous avons identifié et dénommé: la neutralisation des antécédents et des causes; la neutralisation des conséquences médiates et immédiates; et la psychologisation de la violence. Un ensemble de comportements identifiés de manière réflexe dans les équipes d'intervention est alors défini comme orienté pour réguler les flux émotionnels et les liens libidinaux qui sont générés dans les processus d'action et qui sont appelés mimésis, hyper-représentativité et annulation imaginaire. Dans la conclusion, la dynamique qui peut inverser certains de ces processus et la raison pour laquelle ils se trouvent comme des risques sont analysés.

Mots-clés: Violence au travail; Équipes d'intervention; Types de demandes; Stratégies développées; Obstacles d'intervention

Resumen

Aquí se despliegan los modelos de intervención desarrollados por un equipo de trabajo argentino en torno a la problemática de la violencia laboral en organizaciones. Se analizan las estrategias desarrolladas en tres modos de demanda: la de los conductores de la organización; la de los representantes sindicales; la de profesionales del cuidado de la salud, teniendo en cuenta sus alcances y limitaciones. Se formaliza el tipo de obstáculos comunes a las estrategias de intervención descritas, los que hemos identificado y denominado: la neutralización de los antecedentes y de las causas; la neutralización de las consecuencias mediata e inmediata; y la psicologización de la violencia. Se delimita seguidamente un conjunto de comportamientos reflexivamente identificados en los equipos de intervención como orientados a regular los flujos emocionales y los vínculos libidinales que se generan en los procesos de actuación y que reciben el nombre de mimésis, hiper-representatividad y cancelación imaginaria. En el cierre se analizan las dinámicas que pueden revertir algunos de estos procesos y la razón por la que se los ubica como riesgos.

Palabras Clave: Violencia laboral; Equipos de intervención; Tipos de demandas; Estrategias desarrolladas; Obstáculos de intervención.

Introducción

Desde el año 2007 a la actualidad, hemos venido desarrollando un conjunto de investigaciones en el área de la salud del trabajador en su intersección con la psicología del trabajo dentro de programas de investigación y extensión de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Los programas de investigación fueron hasta el momento “Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral” (2008-2011), “Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia

laboral” (2011-2014) y “Hacia un modelo comprensivo de las condiciones de emergencia y de las consecuencias psicosociales del acoso y la violencia en el trabajo. Insumos para intervenciones preventivas y resolutivas orientadas a la salud del trabajador” (2014-2018).

En paralelo, algunos de nosotros nos contactamos con equipos de otros países para intercambiar perspectivas y experiencias. En principio la investigación proporcionó un conjunto de elementos de contexto para comprender algunas prácticas y supuestos que llamaremos aquí de la cultura del trabajo y que resultan propiciadores de interrelaciones signadas por una violencia tanto legal como legítima, en muchos casos. A estas particularidades culturales de una concepción del trabajo y a sus supuestos cabe también diferenciarla en términos de otro tipo de esferas de regulación, tales como trabajo formal-informal, tipo de industria o actividad, ámbitos privados y públicos, y otra serie de determinantes que hemos llamado globalmente sociodemográficos y psico-organizacionales (Ferrari et al. 2014). Para esto, la investigación comparada con otros equipos resultó de gran valor heurístico al punto de que nos permitió compartir, crear y mejorar instrumentos y procedimientos para ubicar un mapa de riesgo psicosocial en materia de violencia laboral. En paralelo, empezamos a desarrollar modelos de intervención originados en distintas demandas institucionales, grupales y personales (Ferrari et al. 2011). Los que trataremos aquí se han resumido en tres tipos y su caracterización se realiza a los efectos de comprender la perspectiva y problemática de la violencia desde cada lugar, sin que por esto se encuentren reflejados todos los puntos importantes y los pormenores de cada experiencia.

La experiencia reflexiva que expondremos en los siguientes apartados procede de organizaciones públicas, de naturaleza tecnológica con amplia extensión en el país; de hospitales nacionales; de sindicatos de trabajadores privados y públicos, de trabajadores con alta especialización y, finalmente, con asociaciones de profesionales de la salud. En todos los casos, hemos guardado la confidencialidad necesaria de los mismos. Pero además, cabe señalar que nuestras consideraciones nos incluyen activamente como profesionales actuantes en tales espacios.

Objetivos

El presente trabajo constituye un recorte de un proyecto de investigación desarrollado con mayor amplitud, no obstante para esta presentación, se siguen los siguientes objetivos:

- Relevar, mediante técnicas cualitativas, las percepciones, supuestos, actitudes y creencias que los distintos actores organizacionales sostienen en torno a las causas de la violencia laboral y sus relaciones con aspectos organizacionales, grupales y personales, elaborando los modelos psicosociales subyacentes de causación y efectos;
- Producir colaborativamente, con los distintos actores de las organizaciones laborales, los insumos de conocimiento y experiencia científico-social relevantes para alimentar reflexivamente las políticas públicas, los procesos organizacionales, las prácticas institucionales, sindicales y los distintos colectivos de trabajadores, en las coordenadas de prevención, detección y resolución de conflictos.

En particular el presente artículo tiene por propósito:

- Analizar las estrategias desarrolladas en tres modos de demanda: la de los conductores de la organización; la de los representantes sindicales; la de profesionales del cuidado de la salud, teniendo en cuenta sus alcances y limitaciones en base a los modelos de intervención desarrollados por un equipo de trabajo argentino, en torno a la problemática de la violencia laboral en organizaciones.

Materiales y métodos

Las investigaciones mencionadas en la introducción se desarrollaron mediante un estudio empírico, descriptivo y correlacional de carácter cuali-cuantitativo. Las preguntas que orientaron las investigaciones se profundizaron a partir de la mezcla de métodos (Mendizábal, 2013). Esta elección estuvo orientada por la perspectiva psicosocial en el abordaje y por las implicancias prácticas de la propuesta; así, se subordinan paradigmas y métodos a los objetivos de la investigación. Se trató de comprender el surgimiento, mantenimiento, neutralización o superación de los comportamientos de violencia y acoso laboral con el fin de proporcionar insumos para intervenir sobre los aspectos organizacionales y los padecimientos subjetivos e intersubjetivos.

Se optó por una combinación de procedimientos inductivos, soportados en técnicas cualitativas, con procedimientos deductivos que requieren de técnicas cuantitativas. Sin embargo, el proceso no fue lineal, ya que el diseño prioriza las necesidades y expectativas presentadas por trabajadores, organizaciones e instituciones en términos de la salud laboral y en su vínculo con las condiciones y relaciones de trabajo: la participación y la inclusión de las

inquietudes de los distintos actores del trabajo fueron un elemento presente desde la exploración en adelante. La integración de métodos cuali-cuantitativos se realiza a partir de un diseño que propone la complementariedad de enfoques (Mendizábal, 2013), enriquece la producción de resultados (Fielding y Fielding, 1986), aumenta la confiabilidad y la captación de procesos y correlaciones (Maxwell, 2010, citado por Fielding, 2012), incorporándole la dimensión de la perspectiva de los actores y su posicionamiento (Ferrari, 2018).

Resultados

Se presentan a continuación los obstáculos encontrados y sistematizados reflexivamente, a partir del trabajo del equipo, en un conjunto de demandas de distintos orígenes. Se trata del desarrollo de intervenciones a partir de lo solicitado por organizaciones públicas, asociaciones sindicales y finalmente grupos de profesionales del área de relaciones del trabajo orientada a la salud, la seguridad, la organización productiva.

La demanda institucional a través de quienes dirigen la organización

Aquí el punto de origen del pedido puede identificarse habitualmente con los niveles directivos de responsabilidad, de coordinación, de conducción que se condensan bajo la figura imaginaria del empleador. En particular en Argentina, y desde el año 2006 en adelante, buena parte de este grupo ganó conciencia sobre la existencia de lo que hemos denominado conflictos silenciosos o violencias psi que se sumaban a otro grupo de procesos muchas veces más visibles, relativos a situaciones de trabajo en condiciones de inequidad, de falta de dignidad y de diferentes impedimentos al desarrollo de los derechos del trabajador (Ferrari et al 2011; Ferrari et al. 2012). Este tipo de organizaciones tienen habitualmente una historia y estructuración de los procesos de poder fuertemente establecidas, con gran distancia entre las posiciones y apoyada en el *expertise* y la función social y económica que brinda al entorno social y a los consumidores.

Contra lo que se piensa habitualmente, los sistemas formales de procedimiento existen, pero el efecto que provocan dista mucho de ser percibido como legítimo. Por otra parte, los intereses y las perspectivas de ciertos grupos o personas han encontrado a lo largo del tiempo un espacio discrecional y a la vez casi anónimo para instalar modalidades de efectividad restringida y con frecuente producción de sufrimiento entre los trabajadores. Estas organizaciones no son homogéneas y por lo tanto buena parte de la estructura no comparte

algunos códigos y prácticas. No obstante, en muchos casos se las deja hacer como si formaran parte del proceso de disciplinamiento que hace a la inclusión y pertenencia de los miembros en la organización.

En estas organizaciones el reconocimiento a procesos de acoso ha dado lugar al pedido de colaboración de profesionales externos a través de convenios con la Universidad, donde la misma brinda opciones de intervención en las que participa con sus especialistas para trabajar en forma sistemática las problemáticas de hostigamiento y los factores que los habilitan. Una vez que se plantea la demanda, se está admitiendo la existencia de violencia y en la mayoría de los casos ésta será planteada como si fuera una producción diferente, efecto de la corrupción de los códigos, los procesos o la personalidad de los actores y no de la estructura y el funcionamiento del sistema real. En efecto, tal vez un margen de situaciones de violencia es relativo a una distorsión de los procesos formales, pero la mayoría de esas situaciones son efecto de los modos organizativos vigentes que producen éxito o fracaso, satisfacción o padecimiento, es decir todo un sistema de regulación psicosocial que llamamos trama informal pero que no es obstaculizadora de la formal, sino su más genuino complemento en muchos casos.

El aspecto más delicado en el trabajo con esta clase de demanda consiste en el grado de poder con el que se cuenta para reexaminar y transformar estos procedimientos que son efecto de los sistemas establecidos y, por lo tanto, formales. En segundo lugar será igualmente importante la oportunidad que se tendrá de restituir a los grupos y personas afectadas su posición y agencialidad, así como el reconocimiento y la superación de los daños recibidos.

Cuando el trabajo se inicia y en **un caso por caso** revisar la mayoría de estas organizaciones admite la posibilidad de actuar a través de equipos mixtos con representantes de la organización y especialistas de la Universidad. Si bien, como hemos marcado, los estilos difieren, las resistencias se plantean muchas veces lenta y progresivamente. Que estas resistencias se expresen forman parte del tejido mismo de la cultura de la organización, además como tales conforman parte no solo del problema sino también de la solución, ya que son los espacios de los cuales se nutren las interacciones, prácticas e interpretaciones que habilitan, mantienen y naturalizan el hostigamiento. Llamaremos a estas resistencias modos defensivos

Los modos defensivos más utilizados en la demanda institucional son: la neutralización de los antecedentes y causas y la de las consecuencias mediatas e inmediatas. Decimos que son modos frecuentes en esta demanda pero no exclusivos de la misma, ya que los mecanismos que describimos pueden aparecer en distintos sistemas conversacionales y actividades del grupo de intervención. Las anteriormente mencionadas defensas son resistenciales, aparecen durante el proceso de intervención y a nuestro entender no hacen menos genuina la necesidad e intención

original de la demanda, poniendo en evidencia no obstante la ambivalencia entre la consideración particular y el análisis que podría dar cuenta de eventos generalizables.

Como definición operacional llamaremos aquí neutralización de antecedentes y causas a la negación de un vínculo histórico de los casos con determinadas transformaciones organizacionales o, aún más, continuidades y discontinuidades instaladas por políticas de gestión que no han tenido un profundo seguimiento y adecuación a las condiciones de la organización y de su entorno. La neutralización evita el vínculo con la historia por un lado, a su vez que silencia la oportunidad de construir memoria, es decir recuerdo significado de grupos relativo a las transformaciones, continuidades y discontinuidades.

La neutralización de las consecuencias mediatas e inmediatas es un proceso defensivo que opera sobre el presente tratando de controlar, en términos imaginarios, el futuro. Las consecuencias en materia de violencia laboral siempre son capaces de convocar a los procesos de identificación y consecuentemente la empatía. No obstante, identificarnos con alguien que sufre y tendrá que desplegar acciones para restablecerse implica reflexivamente al menos dos cuestiones: que las consecuencias inmediatas y mediatas requieren una atención especial para la víctima y, en segundo lugar, que lo ocurrido requiere transformaciones dentro de la organización misma. Así la neutralización de consecuencias prefiere muchas veces agenciar a la víctima y a la casualidad para que el impacto parezca ser menor de lo que está siendo y de lo que será. Básicamente, este último aspecto desarrollado, que consiste en la identificación para luego postular el agenciamiento, es la forma en que hemos operacionalizado esta defensa.

Las defensas analizadas aquí producen formas de des-responsabilización sobre el sistema productor de eventos de violencia, con lo cual crece la inercia y la limitación de las prácticas de intervención. Al mismo tiempo se carga de responsabilidad accesoria a la persona blanco de violencia para que ponga en juego habilidades que le permitan morigerar o eliminar los ataques y sus consecuencias siendo este un mecanismo de carga sobre la misma.

La demanda institucional a través de las asociaciones sindicales

En este caso, resulta mucho más difícil una caracterización homogénea ya que las lógicas e historias gremiales son algunas veces equivalentes pero no idénticas en cuanto al problema de la violencia laboral. Podemos distinguir las que han sido parte de la elaboración del trabajo con las entidades gremiales, tales como: **1)** lucha por el derecho, **2)** acompañamiento de orientación del trabajador, **3)** exploración del contexto organizacional, **4)** atención colectiva

e individual de las víctimas, 5) prevención a través de la sensibilización en salud psicosocial, 6) formación de delegados en salud psicosocial, 7) formación de agentes de salud laboral.

En el caso de los sindicatos, la aparición de las defensas muchas veces consiste en la limitación o restricción en el tratamiento de un problema, por ejemplo al indagar sobre los antecedentes o causas muchos sindicatos han avanzado en la exploración de las condiciones y medio ambiente de trabajo y empiezan a contar con estudios cuantitativos y resultados estadísticos propios de su área. No obstante, pocos incursionan en el así llamado riesgo psicosocial, es decir en la detección de la trama relacional y de organización del trabajo (Ferrari et al. 2011; Ferrari et al 2012), la que proporcionaría un mapa de mayor sensibilidad para organizar las acciones y los reclamos.

Otra de las estrategias que aparece es la psicologización del hecho, en este caso del hostigamiento. El término utilizado, psicologización, es paradójico dada la formación de la autora de este artículo. No obstante la psicologización consiste aquí en interpretar los efectos de la violencia en términos de personalidad y a lo sumo relacionales entre víctimas y victimarios. El aspecto más riesgoso de esta defensa es que lo que le ha ocurrido a un trabajador termina teniendo que ver con su modo de ser, al igual que la conducta del victimador. La psicologización opera generalmente con una base individualista que la intervención necesita complementar a través de un espacio de trabajo con las personas afectadas, con momentos grupales e individuales en los que se recupere la naturaleza psicosocial que la violencia tiene, y, más en particular, fenómenos como el acoso.

Otro mecanismo que suele aparecer en las intervenciones demandadas por estas entidades es la hiper-representatividad. En efecto, suele entenderse que el mayor número en el reclamo tendría un peso de evidencia en torno a la verdad del mismo. El fenómeno de acoso grupal combinado o no con la condición de acoso ascendente no es infrecuente, por lo que nuestras representaciones acerca de cómo debiera ser y cómo es, es decir nuestros supuestos, deben ser elucidados a la par de que se trabaja con cada caso. Los supuestos psicológicos no pueden ser eliminados sino que deben ser puestos en conexión con nuestras prácticas y a su vez deben ser confrontados con eventos situados en otras prácticas de otros grupos y personas.

De hecho, la hiper-representatividad tiene que ver con la presión que el modo de pensar colectivo puede hacer sobre nosotros como un factor de influencia. Cualquier intervención debe dar cuenta de esta presión y de cualquier otro tipo de presión sobre su propio despliegue.

La violencia laboral ha sido descrita como uno de los procesos más tóxicos (Dejours, 2000) en relación a la psicodinámica del trabajo. En efecto, la ansiedad que ésta provoca en los trabajadores nos permite hablar de defensas y estrategias mentales y psíquicas.

Es decir que se despliegan contenidos ideacionales y emociones al servicio de la moderación de la ansiedad despertada. No obstante, el origen de la misma es la trama socio-relacional que se origina en las relaciones de trabajo y que nos permite ampliar el horizonte a la interacción de testigos, cómplices, víctimas y victimarios en situaciones más o menos estables o dinámicas (Ferrari et al. 2013).

Las demandas surgidas de profesionales del cuidado de la salud

En este apartado hacemos referencia a nuestro intercambio con grupos institucionales de salud laboral, de higiene y seguridad del trabajo, y de servicio social, entre otros, cuya función es específica pero que sin embargo se encuentra frecuentemente atravesada por la problemática de la violencia laboral.

En primer lugar, quisieramos destacar que una de las condiciones que hacen más fructífero el trabajo de intervención en materia de riesgos psicosociales (Ferrari et al. 2009) consiste en conformar sistemas interdisciplinarios. La multiperspectiva mejora mucho el tratamiento de los casos, pero sobre todo aumenta las chances de realización de las transformaciones requeridas por la organización para garantizar una reinserción satisfactoria y una adecuada percepción de la justicia organizacional para estos casos.

Los tres grupos profesionales mencionados son relevantes al momento de tratar los procesos de violencia. En efecto, las consecuencias físicas reflejadas como enfermedad-accidente, así como también las menos evidentes como desmoralización, dificultades para concentrarse o insomnio y su relación con el ambiente de trabajo son una evidencia que debe ser cotidianamente profundizada en cada sistema laboral, ya que la tendencia como dijimos es la neutralización de consecuencias.

Por otra parte, los expertos en higiene y seguridad del trabajo en su análisis de las condiciones y medio ambiente pueden aportar la perspectiva concreta en términos de la seguridad de los procedimientos, la preparación en las normas de trabajo eficiente y el ritmo y volumen en el cual se realiza, entre otros aspectos. Muchos de ellos forman parte de lo que hemos explorado como variable ambiente y tiene relevancia a la hora de pensar en el incremento de niveles de estrés que predispongan distintos tipos de presiones sobre los trabajadores.

Finalmente los profesionales del ámbito de la asistencia social tienen la experiencia con los efectos familiares y también los personales relativos a comportamientos evitativos, tales como las adicciones.

No es frecuente que todas las organizaciones tengan en su organigrama los servicios descriptos. Aún cuando los mismos existieran realizan sus funciones específicas, por lo que cuando se plantea una intervención organizacional en violencia laboral, lo más efectivo es que tal equipo se conforme con algunos de estos profesionales en una acción transversal que no se estratifique en la estructura. En las investigaciones mencionadas, este diseño ha sido el más efectivo y el más enriquecedor.

La práctica sin embargo nos ha mostrado la emergencia de dos estilos de defensa ligados principalmente a esta forma de intervención aunque no de manera exclusiva. Se trata de la mimesis y la cancelación imaginaria. En cuanto a la mimesis, (Martín-Baró, 1986) nos remite al peligro de actuar en función de lo que la disciplina sabe alejándonos de los problemas concretos que los trabajadores tienen. Operacionalizar esta definición implicaría el uso de un conjunto de estrategias, técnicas y procedimientos que distraen o demoran el examen de las opciones posibles para la problemática presentada. En segundo lugar, la cancelación imaginaria es un mecanismo que aparece dada la naturaleza dolorosa y de impacto que tiene la temática de la violencia. En efecto se usan múltiples recursos para neutralizar el dolor que causa en nosotros lo que las personas padecen, por lo que se despliegan distintas prácticas para que ese dolor no se exprese o se mantenga injustificado. A nuestro entender el sufrimiento es una expresión viva de la forma en que el maltrato trabaja sobre la identidad y las propias potencialidades del trabajador. Por eso mismo la cancelación no puede ser entendida como resolución de la condición que origina y mantiene el sufrimiento. El trabajo con otras áreas de placer y de cooperación o cuidado de sí y de otros es relevante para el establecimiento de red que mejore el equilibrio afectivo. No obstante no erradica la vivencia de menoscabo que afecta a las personas y que permite rápidas interpretaciones sobre la organización y sus necesidades.

Conclusiones

Se ha pasado revista a alguno de los procesos defensivos que se generan en la actividad de intervención de los equipos de profesionales que, como el nuestro, trabajan con violencia laboral. El advertirlo forma parte del proceso de concienciación, ya que los obstáculos no son en sí mismos internos ni externos sino parte del proceso social que tiende a volver por un lado a la violencia emergente: en una condición accidental, de un fallo del sistema organizacional, de una dificultad personal, de una orientación anti-hedónica, o bien de una insuficiencia de aplicación de técnicas correctas.

La fuente de estas distintas apreciaciones nace como forma de morigerar el movilizador impacto que causa descubrir las consecuencias que los trabajadores viven en ciertos contextos, cuya trama de producción hemos sido convocados a esclarecer y en razón de lo cual nuestra propia práctica ha de resultar también elucidada.

En este sentido la intervención no puede estar al margen de momentos en donde se reflexiona sobre los procesos personales y grupales que la actividad produce en los miembros del equipo. Es probable que este proceso reflexivo pueda ser llevado a cabo a través de distintos procedimientos, tales como la devolución de los grupos y personas que hayan pasado por el programa de intervención y asistencia, el análisis conversacional de las reuniones en las que se planifican estrategias y analizan casos, el examen periódico de las distintas presiones contextuales y situacionales en las que se desarrolla la actividad. En suma, se han descripto algunas de las acciones que se consideran importantes para transparentar bloqueos y obstáculos que vuelven riesgosa la efectividad de nuestros grupos, así como la capacidad de comprometer nuestras emociones en el trabajo con víctimas de violencia laboral.

Referencias

- Dejours, C. (2000). Psicodinámica del trabajo y vínculo social. *Revista Actualidad Psicológica*, 274, 2-5.
- Ferrari, L. & Filippi, G.: Proyecto UBACYT P015: “Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral”. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología – UBA. Período 2008- 2011.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Cebej, M. C.; Trotta, M. F.; Napoli, M. L. (2009). *Calidad de vida laboral, riesgos psico-sociales y violencia laboral en organizaciones*. En Wittke, T.; Melogno, P. (Comps.) (2009) Producción de Subjetividad en la Organización del Trabajo. *Psicología y Organización del Trabajo X*. Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones, Facultad de Psicología, Udelar y Psicolibros Universitarios- Conytrium. Montevideo. Cap. 11: Calidad de Vida, Salud y Psicopatología en la Organización del Trabajo. Pp. 404-417. ISBN 978-9974-8167-5-6.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Trotta, M. F.; Cebej, M. (2011) Reflexiones en torno a las funciones del gerenciamiento y el rol sindical acerca de la salud de los trabajadores. En XII Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo. “El estado del arte”. En Leopold, L.; Fagúndez, D.; Sobrera, N. (Comp.) Pp.83-98 Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. Año 2011. ISBN 978-9974-8260-8-3
- Ferrari, L; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P. & Trotta, M.F. (2011b) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades* 3 (3), pp. 98-106. Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.

- Ferrari, L. & Filippi, G.: Proyecto UBACyT N° 200201001 00879: “Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral” Dirección: Dra. Graciela L. Filippi. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología – UBA. Período 2011-2014.
- Ferrari, L.; & Filippi, G. (2012) Retórica, semántica y pragmática de la orientación a resultados en las organizaciones laborales contemporáneas. los efectos colaterales en la salud. En Memorias: XIV Congreso Argentino de psicología. Los malestares de la época. Organiza el Colegio de Psicólogos de Salta. Salta, Argentina, 14 de abril de 2012. ISBN 978-987-28093-0-0. Disponible en:<http://www.psicologossalta.com.ar/congreso/actadigitalnewsletter/conclusionescongreso.pdf>
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C.; Córdoba, E.; Trotta, M. F. (2013). Hacia una comprensión colectiva, comunal y relacional del acoso laboral. Algunos vínculos entre víctimas, testigos, responsables y cómplices. XIX Anuario de investigaciones, Tomo I, pp.29-37. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-11686 (en línea).
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M.C.; Córdoba, E.; Napoli, M.L. (2014) Variables socio-organizacionales y sociodemográficas de alto impacto en los procesos de acoso laboral. En XX Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. UBA. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-11686 (en línea).
- Ferrari, L. & Filippi, G.: Proyecto UBACyT N° 200201301 00419BA: “Hacia un modelo comprensivo de las condiciones de emergencia y de las consecuencias psicosociales del acoso y la violencia en el trabajo. Insumos para intervenciones preventivas y resolutivas orientadas a la salud del trabajador”, Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología – UBA. Período 2014-2018.
- Fielding, N. & Fielding, J. (1986). Linking Data. England: Sage.
- Fielding, N. (2012). Triangulation and Mixed Methods Designs: Data Integration With New Research Technologies. Journal of Mixed Methods Research, Vol. 6 (2). (pp. 124-136). Recuperado de: <http://mmr.sagepub.com/content/6/2/124>.
- Martín-Baró, I. (1986). Hacia una psicología de la liberación. Boletín de Psicología, 22, 219-221.
- Mendizábal, N. (2013). La mezcla de métodos: Responder preguntas complejas en ciencias sociales del trabajo. Exposición en Simposio: Proceso de Investigación Cualitativa: problemas, alternativas y decisiones. VII Jornadas de Etnografía y Métodos Cualitativos. IDES- CAS, Buenos Aires, del 14 al 15 de agosto de 2013.

Data de submissão: 28 de agosto de 2018
Data de aceite: 24 de outubro de 2018