

Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo

Système d'analyse triangulaire du harcèlement: une méthode d'étude du harcèlement au travail
Harassment triangular analysis system: an occupational psychological harassment study method

Redactores:

Manuel Lucas Sebastián Cárdenas
Licenciado en Psicología
Grupo de Prevención de Riesgos Laborales*

COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA
DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

Manuel Fidalgo Vega
Licenciado en Psicología

CENTRO NACIONAL DE
CONDICIONES DE TRABAJO

Dada la carencia actual de herramientas y de metodología específica dirigida a analizar posibles situaciones de acoso psicológico en el trabajo, esta Nota Técnica pretende dar un paso en este sentido y presentar el método SATA. Puede ser un instrumento que ayude a los profesionales de la psicología a valorar esta problemática, también desde la perspectiva preventiva.

Vigencia	Actualizada	Observaciones
VÁLIDA		

1. EL FENÓMENO SOCIAL DEL ACOSO

Resulta innegable que el fenómeno del acoso moral posee actualmente una importante relevancia social, de modo que no resulta extraño encontrar en la literatura especializada numerosas definiciones del mismo desde diferentes ámbitos disciplinares (jurídico, médico, psicológico). Sin embargo, no existe un consenso social y científico de lo que abarca este fenómeno. De las diferentes concepciones, no excluyentes entre sí, podemos destacar las que contemplan al acoso como una situación que le ocurre a alguien (un diagnóstico, un dictamen jurídico, un perfil de víctima o de acosador...), las que lo definen como algo que le ocurre a la organización (un riesgo psicosocial, organizaciones tóxicas...), y las que lo configuran como un fenómeno relacional (tipos de liderazgo, estructura de las relaciones personales...). En otro orden de cosas, también existirán divergencias a la hora de abordar el fenómeno si este es tratado como un delito laboral, como una agresión, como un estresor (un estresor social extremo o un conjunto de acciones negativas mantenidas en el tiempo), como un vestigio de nuestro pasado animal, como una enfermedad o como una combinación de los anteriores.

No obstante, a pesar de este esfuerzo investigador, seguimos necesitando instrumentos conceptuales (definiciones operativas) que nos permitan de un modo riguroso establecer la existencia o no de casos de acoso y, lo que es aún más importante, prevenirlos antes de que surjan.

Aún contando cada una de las perspectivas anteriores con un corpus de datos e investigaciones considerable, estas concepciones no han bastado, por sí solas, para encontrar una explicación definitiva del fenómeno. De hecho, hoy sabemos que el acoso no puede explicarse sólo por la víctima o sólo por el acosador o sólo por las

condiciones laborales. Desde esta constatación, el SATA propugna una concepción del acoso como riesgo laboral de carácter psicosocial derivado de un fenómeno social relacional que se establece en, y desde, un contexto organizacional (cuadro 1).

El SATA participa de la idea del acoso como un proceso de conflicto escalado y como un estresor mantenido en el tiempo. En este sentido, hablamos de procesos de acoso más que de situaciones de acoso (entendibles ahora como la cristalización de un proceso concreto).

CONTEXTO CONCEPTUAL SATA
Un proceso en el tiempo (Barón, M.; Munduate, L. y Blanco, M.J. 2003)
Un conflicto escalado (Zapf, D. y Gross, C. 2001)
Coexisten variables individuales, relacionales y organizacionales (Sebastián, M. 2006)
Un conjunto de acciones negativas persistentes (Einarsen, S. 2000)
Un riesgo laboral (Ces, E. M. 2002)

Cuadro 1. Concepción del acoso desde el SATA

La "medida" del acoso

La complejidad de los procesos y técnicas de captación y las dificultades para la transformación de los datos brutos en información y en conocimiento hacen que existan muy pocos cuestionarios específicos para la evaluación del acoso. No obstante es preciso recordar por su relevancia:

- LIPT-Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), de Leymann (1990): se compone de cuarenta y cinco ítems. Existe versión española: LIPT 60 (González de la Rivera, J. L. y Rodríguez-Albuín, M. 2003).

* Formado por Manuel Lucas Sebastián Cárdenas (Lic. Psicología), Silvia Teresa Cárdenas Rodríguez (Lic. Psicología), Manuel Llano Lagares (Lic. Psicología), Federico Almanzor Elhadad (Lic. Psicología)

- NAQ (Negative Acts Questionnaire), de Einarsen y Hoel (2001): escala de veintidós ítems referidos a comportamientos.
- WHS (Work Harassment Scale), de Björkqvist et al. (1994): escala desarrollada para estudiar la violencia en el ámbito universitario. Consta de veinticuatro ítems.

De cara al análisis en profundidad de un caso concreto, se suele acudir también a datos aportados en entrevista clínica (como son las variables sociodemográficas de sexo, de edad, de nivel de estudios, de estado civil...), anamnesis sociolaboral, análisis del puesto de trabajo, antigüedad y puesto en la organización y en organizaciones anteriores, implicaciones sociofamiliares y laborales, sintomatología asociada...

También se puede complementar esta información con otros medios de obtención de datos, comunes a las disciplinas preventivas, como la observación en el contexto real, otros formatos de entrevista (como por ejemplo las entrevistas de exploración, las entrevistas en profundidad o las entrevistas de confrontación), el análisis documental (entendiendo por documento todo soporte físico que contenga información) o el estudio de casos previos que se hayan producido en la organización.

2. SATA: EL INSTRUMENTO

El SATA es una herramienta preventiva que trata de describir las claves para la evaluación del acoso laboral, también llamado acoso moral, psicológico o mobbing. Parte de la idea original de Manuel Lucas Sebastián Cárdenas sobre el Sistema Triangular de Análisis, desarrollada entre los años 2002 y 2005, y mediante criterios de evaluación, permite analizar la posibilidad de que se den situaciones de acoso en las organizaciones.

Consiste 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. La idea principal es que a través de la visión de este escenario triangular de relaciones podrá entenderse la vulnerabilidad de la organización y esto facilitará las propuestas de mejora necesaria.

Proceso de construcción de la herramienta

Para la consecución de este objetivo (cuadro 2) se creó un panel de expertos (psicólogos/as clínicos/as, responsables de RR.HH., prevencionistas, ergónomos/as, orientadores/as laborales) con experiencia directa en casos de acoso. Se realizaron reuniones sistemáticas en las que, tras consensuar el acoso desde el modelo relacional que hemos presentado, se dividió al grupo de expertos en tres subgrupos (grupo del área de la persona acosadora, grupo del área de la organización y grupo del área de la persona afectada). Cada subgrupo se responsabilizó de aportar criterios válidos de evaluación en casos concretos de acoso y de consensuarlos en las reuniones generales; de este modo, se obtuvieron 208 criterios. En último lugar, estos criterios fueron filtrados en función de la literatura científica actual, quedando 15 criterios significativos por segmento de evaluación (en total: 90 ítems).

Elementos del SATA

Desde la perspectiva del SATA, se entiende la situación de acoso como un sistema de interacción formado por tres elementos que se constituyen como una estructura

Creación del marco conceptual.
Creación del esquema estructural.
Formación del grupo de expertos/as.
Identificación y selección de los criterios de análisis.
Redacción previa de los listados de criterios.
Búsqueda bibliográfica.
Valoración de los ítems del SATA.
Valoración de la estructura del SATA.
Filtrado de los criterios según resultado de la valoración.
Redacción definitiva de las listas de criterios.
Redacción de la monografía.
Creación de la herramienta.

Cuadro 2. Fases de creación de la herramienta SATA

triangular. Los tres segmentos del triángulo lo conforman: la figura del afectado, la figura del acosador y el marco organizacional (ver figura 1). A estos elementos hay que añadir las relaciones dinámicas que se establecen entre ellos.

Este modelo-esquema de cuestionamiento acerca de los procesos que se establecen entre los actores del triángulo nos permite una ordenación del pensamiento de cara a la búsqueda y exposición de indicios, determinando la presencia o no de elementos que, o bien pueden dar lugar a procesos de acoso, o bien ya los están produciendo (elementos inhibidores, generadores o mantenedores; de carácter individual, relacional u organizacional).



Figura 1. Elementos de una situación de 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 (líneas del triángulo) podrían dividirse a su vez, obteniendo así seis segmentos del triángulo que constituirán las agrupaciones de criterios de análisis (ver figura 2 y cuadro 3):

- Los criterios a evaluar en la línea que representa 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 interactúa con la organización de una forma que determine su papel.
- Los criterios a evaluar en la línea que representa 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 psicológico, y los segundos responden principalmente a la pregunta de hasta qué punto las

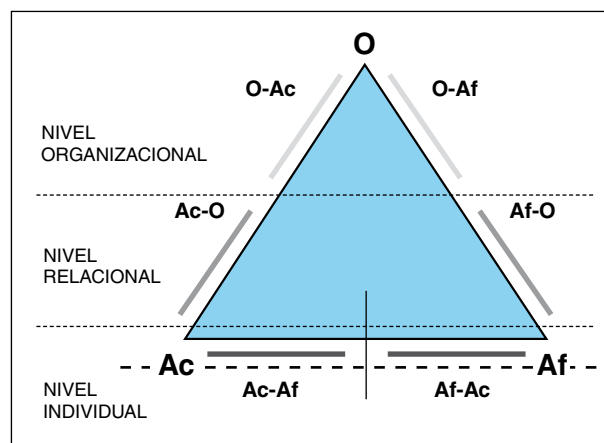


Figura 2. Segmentos de análisis

personas afectadas o potencialmente afectadas por el acoso psicológico se relacionan con la organización y esta relación es determinante de su papel.

NIVELES	SEGMENTOS DE ANÁLISIS	
NIVEL ORGANIZACIONAL	Organización – Acosadores (O-Ac)	
	Pregunta fuente:	Qué hace o puede hacer la organización para evitar-facilitar la existencia de acosadores. (Valoración de la limitación de conflictos).
	Criterios:	Existencia de un código ético, existencia de políticas agresivas...
	Organización – Afectados (O-Af)	
	Pregunta fuente:	Qué hace o puede hacer la organización para dificultar-facilitar la existencia de afectados. (Valoración de la protección).
	Criterios:	Existencia de procedimientos de mediación, flujos pobres de información...
NIVEL RELACIONAL	Acosadores – Organización (Ac-O)	
	Pregunta fuente:	Si existen o pueden existir acosadores, ¿qué elementos de su relación con la organización pueden propiciar su papel manteniendo o generando situaciones de acoso? (Nivel relacional del acosador).
	Criterios:	Descripción de patrones situacionales de comportamiento del acosador (sus características) de cara a una posible detección...
	Afectados – Organización (Af-O)	
	Pregunta fuente:	Si existen o pueden existir afectados, ¿qué elementos de sus relaciones con la organización pueden determinar su papel? (Nivel relacional del afectado).
	Criterios:	Descripción de patrones situacionales de comportamiento no adaptativos (características de los afectados, vulnerabilidades) de cara a una posible detección...
NIVEL INDIVIDUAL	Acosadores – Afectados (Ac-Af)	
	Pregunta fuente:	Qué hace o puede hacer el acosador en relación al afectado que genere o mantenga situaciones de acoso. (Valoración de las agresiones reales o potenciales).
	Criterios:	Existencia de diferentes tipos de agresiones.
	Afectados – Acosadores (Af-Ac)	
	Pregunta fuente:	Cómo podemos detectar desde el afectado la presencia de situaciones de acoso en proceso o potenciales. (Valoración de daños reales o potenciales).
	Criterios:	Indicios de daños y/o vulnerabilidades ...

Cuadro 3. Evaluación de los segmentos de análisis

c) Los criterios a evaluar en la línea que representa 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.

Se debe 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 por sí sólo una situación potencial de acoso psicológico en términos de causalidad directa. Un ejemplo de ello sería el hecho de que la existencia de un código ético en la empresa (posible criterio a evaluar) no evitaría todas las situaciones posibles de acoso psicológico, pero sí constituiría un factor limitador de estas situaciones que, sumado a otros factores, podría reducir la posibilidad o frecuencia de este fenómeno.

Ítems e indicios

El SATA es una metodología de evaluación preventiva que debe servir para recoger información relevante y para otorgarle una significación 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.

Cada ítem contestado representa un indicio sobre la posibilidad (riesgo) de acoso, de modo que a mayor número de ítems, mayor es la posibilidad de la presencia de un caso de acoso o de una vulnerabilidad que posibilite su existencia futura. Estos indicios son de naturaleza distinta (controles organizacionales, conductas, evidencias de daños...) y deberán complementarse utilizando diferentes fuentes de información.

En este sentido, podemos distinguir entre información primaria y secundaria dependiendo de un criterio de pre-existencia de la información: si la información se capta expresamente para el análisis en desarrollo la denominaremos información primaria, y secundaria si es utilizable en el análisis pero ya existía cuando el proyecto se inició. A su vez, podemos distinguir entre información interna y externa, dependiendo de las fuentes de procedencia (la información interna es la que se genera en la propia empresa y la externa la que procede del entorno empresarial). Estas diferentes fuentes de información se integrarán en el diagnóstico general mediante el sistema conocido como Triangulación Metodológica, que incluye:

1. Triangulación entre métodos (across-method): combinación de dos o más estrategias de investigación diferentes en el estudio de una misma unidad empírica o varias. Por ejemplo: observación de las condiciones de trabajo, entrevista (a afectados, a testigos...), análisis de documentación (sobre bajas, absentismo, existencia y cumplimiento de protocolos...), cuestionarios (de factores psicosociales, cuestionarios de personalidad, clínicos)...
2. Triangulación dentro de métodos (within-method): combinación de dos o más recopilaciones de datos, con similares aproximaciones en el mismo estudio para medir una misma variable. En este sentido, se harán entrevistas a jefes, operadores, médicos, psicólogos del trabajo, etc. Y se realizarán evaluaciones en (y entre) los niveles de organización, equipo o grupo de trabajo, puesto de trabajo y persona.

Una sistemática de análisis en este sentido vendría determinada por la realización de un cronograma por parte del técnico evaluador en el que se describan las pesquisas con su relación en el tiempo. Los métodos empleados serán principalmente:

- Observación de las condiciones del puesto de trabajo
- Entrevistas a personas implicadas en el escenario de evaluación
- Entrevistas a posibles testigos
- Entrevistas a personal directivo
- Análisis documental de normativas y procedimientos
- Análisis de indicadores de riesgo y estadísticas
- Análisis de evaluaciones de riesgo
- Cuestionarios de salud general (Goldberg, Langner-Amiel...)
- Cuestionarios de riesgos psicosociales (FPsico, Navarra, Ictas...)
- Cuestionarios específicos sobre acoso (LIPT-60 versión española, NAQ...)
- Cuestionarios clínicos (ver Pérez et al, 2001)

SATA checklist

La lista de comprobación SATA aporta una sistemática de recogida de indicios en base a una lista de criterios. Cada criterio está pensado con el objetivo de valorar parte de un segmento de análisis concreto, que puede ser agrupado en áreas temáticas (ver cuadro 4). En este sentido, nos parece importante señalar que lo que se aporta en este momento es la primera fase de desarrollo de la herramienta, es decir, los criterios de análisis consensuados y filtrados por el panel de expertos en base a la literatura científica actual. En fases posteriores se procederá a un tratamiento estadístico de los ítems que nos permita una validación de la herramienta.

Este instrumento puede constituir una ayuda útil para técnicos y técnicas superiores en Ergonomía y Psicología, conforme a principios científicos modernos. En este sentido se recomienda utilizarlo junto a otras técnicas para contrastar fortalezas y vulnerabilidades que permitan futuras mejoras, teniendo en cuenta que lo más importante para determinar la existencia de situaciones de acoso es la valoración global de la situación en términos del triángulo y de los segmentos del acoso.

SATA checklist	
Elaboración	Panel de expertos (desde modelo conceptual SATA)
Administrador	Psicólogo Experto en Ergonomía y Psicología
Formato	Lista de comprobación (Respuestas: SÍ, NO, NO PROCEDE)
Resultados	Por segmentos, perfil gráfico, índices globales
Utilización	Evaluación preventiva, ergonomía forense, evaluación tras la Identificación de indicadores, bloqueo antiacoso de organizaciones...
Contenido	Seis listados (uno por segmento de análisis) con 15 ítems (criterios) cada uno.

Cuadro 4. Características del SATA Checklist

3. RESULTADOS

El objetivo del SATA checklist consiste en determinar la existencia de procesos en curso de acoso, conflictos, percepción subjetiva de acoso e identificación de vulnerabilidades organizacionales.

La disposición de los datos obtenidos (las evidencias) permitirá un análisis global necesario para determinar el estado del puesto de trabajo concreto. Esta disposición de las evidencias puede hacerse mostrando el total por segmento mediante gráficos y utilizando índices que nos acerquen a la realidad global de la situación y que a continuación se describen:

- *Resultados por segmentos:* cada segmento se evaluará en función de los datos relativos a la existencia o no de evidencias de problemas actuales o vulnerabilidades según los criterios de evaluación aportados (existencia de elementos facilitadores o limitadores de casos de acoso psicológico). Cada segmento tendrá una puntuación entre 0 y 15, derivada del total de no conformidades que presente.

- *Resultado global o "SATA index":* es un índice compuesto por la suma de las puntuaciones de cada segmento (comprendido, por tanto, entre 0 y 90 puntos). Indicará una aproximación a la situación global de la organización en materia de acoso laboral.
 - *Perfil gráfico:* representación del triángulo con sus segmentos, complemento del indicador de la situación global (SATA index).
 - *Tipificación temporal:* existencia de acciones de agresión como mínimo una vez a la semana y durante al menos seis meses. Dada su importancia se corresponde con un ítem concreto de la herramienta en el segmento AC-AF.
 - *Indicador compuesto de agresiones (marcadores de agresión):* un acercamiento valorativo (screening) de una eventual situación de acoso desde el análisis de las agresiones, el tiempo, la intensidad y la frecuencia.
- Los niveles de significación "orientativos" que se proponen en función de los resultados se reflejan en el cuadro 5.

ANÁLISIS DEL PERFIL GRÁFICO		
RESULTADOS	NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	COLOR
SEGMENTOS: AC-O; AF-O; O-AC; O-AF; AF-O		
0	ÓPTIMO	
1-5	PRECAUCIÓN	
6-15	NOCIVIDAD	
SEGMENTO: AC-AF (acciones de ataque)		
0	ÓPTIMO	
1-5 (sin tipificación temporal)	PRECAUCIÓN	
6-15 (o con tipificación temporal)	NOCIVIDAD	
MARCADORES DE AGRESIÓN (AC-AF)		
0	SIN AGRESIONES	
1-25 (sin tipificación temporal)	POSIBLE CONFLICTO	
26-100 (o con tipificación temporal)	POSIBLE ACOSO	
SATA index		
0-5 – sin tipificación temporal – sin marcadores de agresión > 25	SITUACIÓN GLOBAL SATISFACTORIA	
6-30 – sin tipificación temporal – sin marcadores de agresión > 25	SITUACIÓN GLOBAL DE ALERTA	
31-90 – ningún segmento > 6 – otro resultado con tipificación temporal – otro resultado con marcadores de agresión < 25	SITUACIÓN GLOBAL DE PELIGRO	

NIVELES DE SIGNIFICACIÓN
<i>ÓPTIMO: Se deben afianzar y mantener las condiciones presentes</i>
<i>PRECAUCIÓN: Es necesario planificar acciones en función de los problemas encontrados</i>
<i>NOCIVIDAD: Es necesario subsanar los problemas encontrados con carácter inmediato</i>

Cuadro 5. Análisis del perfil gráfico y niveles de significación

- de riesgos de carácter psicosocial y son necesarios para entender el contexto organizacional objeto del estudio.
- Valoración: El técnico recabará información mediante entrevistas, observación y análisis documental, de cara a entender el mapa triangular de relaciones (fig. 2 y cuadro 3). Esta ordenación de la información por segmentos de análisis le permitirá establecer y descartar hipótesis de trabajo.
 - Evaluación: En el caso de que en la fase de valoración los resultados obtenidos muestren indicios de una organización vulnerable o procesos en curso de acoso, se utilizará la herramienta informatizada para determinar el alcance de la situación y obtener los niveles de riesgo, siempre teniendo en cuenta que tanto los criterios como los niveles de significación (cuadro 5) son orientativos y su objeto es servir de ayuda al dictamen del técnico.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) BARÓN, M.; MUNDUATE, L. Y BLANCO, M.J. (2003)
La espiral del Mobbing
Papeles del Psicólogo, n° 84, 71-82
- (2) CES, E. M. (2002)
El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002
Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Derecho social Internacional y Comunitario, n° 37, 205-218. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones. Madrid
- (3) EINARSEN, S. (2000)
Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. Agresión and Violent Behavior: A Review Journal, 5(4), 371-401
- (4) GONZÁLEZ DE RIVERA, J. L. Y RODRÍGUEZ-ABUÍN, M. (2003)
Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of psychological terrorism) en versión española
Revista Psiquis, 24 (2), pp. 59-69
- (5) HIRIGOYEN, M. F. (1999)
El acoso moral
Barcelona: Paidós
- (6) LEYMAN, H. (1990)
Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work
Stockholm: Violen
- (7) PÉREZ, J., NOGAREDA, C., MARTÍN, F. Y SANCHO, T. (2001)
Mobbing. Violencia física y acoso sexual
Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- (8) PIÑUEL Y ZABALA, I. (2001)
Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo
Madrid: Sal Térrea
- (9) RESCH, M. Y SCHUBINSKI, M. (1996)
Mobbing-Prevention and Management in Organizations
European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 295-307
- (10) SEBASTIÁN, M. L. (2006)
Sistema de Análisis Triangular del Acoso en el Trabajo (SATA): hacia un nuevo enfoque de evaluación. En Mondelo, P., Mattila, M., Karwowski, W. & Hale, A. (eds.)
Proceedings of the 4th International Conference on Occupational Risk Prevention ORP'2006. Mayo 10-12, Sevilla. CD-ROM, ISBN 84-933328-9-5. 7p.
- (11) SEBASTIÁN, M. L. (2006)
Proyecto SATA: Sistema de análisis triangular del acoso moral
PW magazine: Prevention world magazine - prevención de riesgos, seguridad y salud laboral, ISSN 1695-9191, N° 12, pp. 54-56
- (12) ZAPF, D. Y GROSS, C., (2001)
Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension
European Journal of Work and Organizational Psychology, pp. 497-522

