

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Influencia del Psicodrama en los Niveles de Empatía en
Acosadores de Mobbing dentro de una empresa pública
Proyecto de Investigación**

Antonela Belén Granizo Pinargote

Licenciatura en Psicología

Trabajo de titulación presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciada en Psicología

Quito, 14 de mayo de 2019

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Influencia del Psicodrama en Niveles de Empatía en Acosadores de Mobbing dentro de
una empresa pública**

ANTONELA BELÉN GRANIZO PINARGOTE

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

María Cristina Crespo Andrade, M. A

Firma del profesor

Quito, 14 de mayo de 2019

Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: _____

Nombres y apellidos: Antonela Belén Granizo Pinargote

Código: 00134421

Cédula de Identidad: 1721987541

Lugar y fecha: Quito, 14 de mayo de 2019

RESUMEN

El mobbing es un comportamiento agresivo y hostil presente en supervisores y jefes de organizaciones. Existen varias características que poseen los agresores, como bajos niveles de empatía, inseguridad, baja autoestima, entre otras. Las conductas del mobbing generan diversos impactos psicológicos, físicos y sociales en las personas que han sido víctimas del mismo. Se ha investigado que una de las intervenciones para detener este acoso psicológico es el desarrollo de empatía. Una de las técnicas para lograr el incremento de empatía es el psicodrama, el cual consiste en desarrollar la toma de conciencia de sus propios comportamientos y ayuda a resolver experiencias emocionales negativas. Esta propuesta de investigación sugiere la implementación de psicodrama como una forma de incrementar empatía entre jefes de una organización que tienen altos niveles de mobbing para determinar si esa técnica aumenta su empatía y como resultado disminuye los niveles de acoso.

Palabras clave: mobbing, acoso psicológico, empatía, psicodrama, violencia laboral, agresividad, agresor, víctima

ABSTRACT

Mobbing is an aggressive and hostile behavior present in supervisors and heads of organizations. There are several characteristics that aggressors have, such as low levels of empathy, insecurity, low self-esteem, among others. Mobbing behaviors generate various psychological, physical and social impacts on people who have been victims of it. It has been investigated that one of the interventions to stop this psychological harassment is the development of empathy. One of the techniques to achieve the increase of empathy is the psychodrama, which consists of developing the awareness of their own behavior and helps to resolve negative emotional experiences. This research proposal suggests the implementation of psychodrama as a way to increase empathy among heads of an organization that have high levels of mobbing to determine if that technique increases their empathy and as a result decreases levels of harassment.

Key words: mobbing, psychological harassment, empathy, psychodrama, workplace violence, harassment, perpetrator, victim.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	8
Antecedentes.....	8
Problema	9
Pregunta de Investigación.....	10
Propósito del Estudio	10
El significado del estudio	10
Revisión de la literatura	11
Fuentes.....	11
Formato de la revisión de literatura.....	11
Metodología y diseño de la investigación	32
Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada	32
Participantes	32
Herramientas de Investigación Utilizadas	33
Procedimiento de recolección y Análisis de Datos	34
Consideraciones Éticas.....	35
RESULTADOS ESPERADOS.....	35
Discusión.....	37
Conclusiones.....	37
Limitaciones del Estudio.....	38
Recomendaciones para Futuros Estudios	39
Referencias.....	40
ANEXO A: Carta para reclutamiento de participantes	46
ANEXO B: Formulario de Consentimiento Informado.....	47
ANEXO C: Herramientas para levantamiento de información	49

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define la violencia en el trabajo como una serie de conductas agresivas mediante las cuales la persona que trabaja en una organización es agredida tanto físicamente como psicológicamente por otro trabajador incluyendo a supervisores y directivos (de la Pinta, Olivas & Naranjo, 2012). Uno de los tipos de violencia en el trabajo se lo conoce como mobbing; el 9% de trabajadores europeos, han sufrido de acoso psicológico. Ese porcentaje representa un total de 13 millones de trabajadores (Valencia & Constanza, 2016). El mobbing o acoso laboral psicológico es definido como un comportamiento negativo repetitivo, el cual es expresado por una o varias personas hacia una tercera (Saisó, Segura, Ferreira, & Prado, 2016). Por lo tanto, es “la violencia psicológica, sistemática y recurrente que se genera a una o varias personas” (Sarmiento, 2017, p.1). Este fenómeno tiene como finalidad intimidar, propagar miedo, terror, intranquilidad (López del Río, 2017), desacreditar y demonizar a los compañeros de trabajo hasta que se vean obligados a renunciar (Kara & Uysal, 2018).

De acuerdo con Peña (2011), la población más expuesta al acoso laboral psicológico son los trabajadores con altos niveles de desempeño porque forman parte de un valor organizacional importante. Estas personas suelen tener niveles altos de competitividad laboral, liderazgo y sus aportaciones son valiosas para mejorar el rendimiento de la organización (Peña, 2011). No obstante, personas con rasgos diferentes o que poseen alguna discapacidad, también sufren de mobbing, pero con menor intensidad. Este fenómeno afecta a personas que ejercen cualquier cargo, indistintamente del género (Valencia & Constanza, 2016).

En el mobbing se puede observar tres partes que están implicadas, las cuales son: “*el acosador* (agresor), *el acosado* (la víctima) y *el entorno*” (Segura, Hernández & Ballesteros, 2013, p. 361) y se puede encontrar tres diferentes tipos de mobbing: ascendente, descendente y horizontal (Romero, 2006). Sin importar qué tipo de *mobbing* se desarrolle en la organización, estos tienen consecuencias graves no solo para la persona perjudicada, sino también, a nivel familiar, social y económico (Segura, Hernández & Ballesteros, 2013). Existen varias intervenciones para enmendar este problema; no obstante, este proyecto investigativo propone al psicodrama como terapia.

El psicodrama es un conjunto de instrumentos que sirve para reflexionar sobre sentimientos, relaciones y al final conseguir comunicarlos. El uso de esta técnica ayuda a cambiar los pensamientos de las personas (Blatner, 2009). El psicodrama se realiza por medio de una representación escénica, la cual contiene ciertos juegos dramáticos que mejoran la comunicación grupal y se puede desarrollar la expresión y la comprensión por medio de lo corporal y vivencial (De la Cruz, & González, 2015). Un aspecto importante de esta terapia es la “inversión de roles” que nos señala que podemos comprender a la otra persona en su propio lugar. El psicodrama resalta la importancia de establecer un vínculo con la otra persona para que así la terapia sea eficaz (Simonetti, 2015). Esos vínculos se expresan por medio de los roles, los cuales son mecanismos culturales de conducta (Blatner, 2009).

Problema

Como se ha visto, el mobbing es considerado como un serio problema que perturba de forma significativa la vida de la persona en el aspecto económico, familiar y social. Además, el acoso laboral psicológico puede causar problemas de salud mental, ya que la ansiedad, estrés

y depresión afectan a personas que sufren de ese fenómeno (Segura Aguirre, Hernández Arista, & Ballesteros Ayala, 2013).

Las organizaciones, actualmente, hacen esfuerzos para prevenir y tratar este problema y una de las intervenciones más común es la elaboración de reglamentos.

Pregunta de Investigación

¿Cómo y hasta qué punto el psicodrama influye en los niveles de empatía en los perpetradores de mobbing dentro de una empresa pública ecuatoriana?

Propósito del Estudio

El propósito de la presente investigación es profundizar la información sobre el mobbing y proponer el psicodrama como técnica para mejorar la empatía en personas que causan este problema. Además, se pretende analizar si el psicodrama pudiera ser una herramienta útil para intervenir en las organizaciones que presentan casos de mobbing.

Por otro lado, el psicodrama se ha utilizado en el campo clínico, especialmente, para trastornos como alucinaciones auditivas, estrés postraumático y trastorno límite de la personalidad. En el campo organizacional, se lo ha utilizado para tratar el burn out (Herranz, 2018). Sin embargo, no se ha trabajado para tratar el mobbing.

El significado del estudio

Este estudio está dedicado para el área de Recursos Humanos de las organizaciones con la finalidad de que lo utilicen como una fuente de ayuda para solucionar el mobbing. Además, las organizaciones pueden utilizar esta investigación para generar políticas institucionales en contra de la violencia psicológica en el trabajo con fundamentos de responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, este proyecto investigativo es original porque el psicodrama se ha utilizado en la mayoría de los casos en el campo clínico. Por tal motivo, el psicodrama es novedoso, ya que es un espacio artístico, diferente y creativo que nos podría ayudar a enmendar y remover el acoso psicológico en las empresas.

Finalmente, existen varias investigaciones donde utilizan al psicodrama como terapia para tratar ciertos trastornos como la depresión (Contreras, 2013). Sin embargo, no se ha encontrado esta terapia como tratamiento del mobbing. Es importante recalcar que existen estudios sobre algunos tratamientos para evitar el acoso psicológico, así como la efectividad del psicodrama, pero no existen investigaciones que hayan vinculado a este con el mobbing.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes

La información recolectada para realizar este proyecto de investigación fue escogida de distintas fuentes bibliográficas como ProQuest, EBSCO, libros, Google Scholar, etc. Las palabras claves fueron mobbing, psicodrama, empatía, acoso laboral psicológico y violencia organizacional.

Formato de la revisión de literatura

El formato de la revisión de literatura se basa en temas principales. Se dividió en cuatro partes para facilitar la comprensión de los mismos, se comienza desde el tema más global que es la violencia organizacional hasta la intervención propuesta anteriormente.

Violencia en la organización.

La palabra violencia se define como “el uso ilegítimo o ilegal de la fuerza” (Blair, 2009, p.9), se considera violencia a todo acto físico, verbal o psicológico hacia otra persona. La violencia física incluye golpes, lanzamiento de objetos o daño físico y esta violencia es la más común en la sociedad (Fernández, 2010). Además, existen otros tipos de violencia como

la psicológica y verbal. La violencia verbal está relacionada con la violencia psicológica porque está basada en actos de humillación, amenazas y ataques verbales (Alonso, Manso & Sánchez, 2010). Además, la violencia verbal afecta a la dignidad de la persona porque está compuesta por insultos, ridiculización y comentarios que perturban directamente a la víctima (Fuentes & Alcaida, 2008).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la violencia en organizaciones suele expresarse en conductas negativas repetitivas que afectan emocionalmente a los empleados (Ovejero, Yubero, & Moral, 2011), es decir, todo comportamiento que cause daños físicos o psicológicos, se le considera violencia (Peña, 2011). También se puede encontrar tipos de violencia organizacional como: “física, sexual, emocional, verbal, cognitivo, visual, figurativo” (Hearn, 1994, p.70). Sin embargo, Hirigoyen (2001) dice que la violencia que más se ve en las organizaciones es la psicológica, especialmente, la intimidación, abuso de poder, acoso moral y la manipulación.

Todo tipo de violencia trae repercusiones en las organizaciones. Es así como la violencia psicológica no es admisible en las empresas tanto moral como económicamente porque este problema causa destrucción hacia las personas y como consecuencia afecta a la salud de la víctima. Por lo tanto, genera gastos extras para la organización y afecta en la productividad (Arciniega, 2009). Además, existe mayores tasas de absentismo en el trabajo (Mirjam & Harte, 2017) y la imagen de la empresa se ve afectada (Barrado & Prieto, 2016).

El absentismo afecta a la organización porque las empresas tienen que dar licencias remuneradas, buscar reemplazos temporales o disminuir el ritmo de la producción. No obstante, la presencia de las víctimas, también afecta a la empresa porque, a pesar de que, se encuentran en su lugar de trabajo no son productivos. Finalmente, las intenciones de abandono, es decir, la insatisfacción, la incomodidad y la falta de motivación provocan que las personas busquen nuevas oportunidades de trabajo. Esto afecta a la empresa porque

pueden perder buenos trabajadores y provoca rotación de personal, dando como resultado más gastos como capacitaciones, inducciones y reclutamientos (Barrado & Prieto, 2016).

Existe evidencia de que el lugar de trabajo donde existe más violencia es en el sector de la salud, hay estudios donde hasta un 72% de enfermeras y doctores residentes reportaron de haber sido víctimas de la violencia psicológica (Aytac et al, 2011).

Por otro lado, estudios recientes, concluyeron que el 80% de trabajadores que se encuentran en empresas públicas han sufrido de violencia por parte de los supervisores (Letelier, Navarrete & Farfán, 2014). Además, en estas empresas existe más discriminación y se genera más competencias entre trabajadores y existe más agresividad por parte de las autoridades; estas conductas generan niveles altos de ansiedad en los trabajadores porque no permite el desarrollo de la creatividad y autonomía (Urtizberea et al, 2013).

Como se mencionó anteriormente, la violencia organizacional más común es la psicológica y se la conoce como mobbing.

Mobbing: concepto

Suecia fue uno de los primeros países que lanzó una ley para prevenir el acoso psicológico en las organizaciones (Cárdenas, 2014). En 1976, Brodsky, fue el primer escritor sueco que se refirió en su libro sobre el trabajador acosado (Trujillo, Valderrabano & Hernández, 2007).

Posteriormente, Heinemann utilizó el término mobbing para describir conductas destructivas de pandillas conformadas por niños, quienes buscaban afectar psicológicamente a otro niño (Caballero, 2005). También, Lorenz utilizó este término, para describir el ataque de un grupo de animales pequeños para intimidar a un animal más grande (Saisó, Segura, Ferreira, & Prado, 2016). En este caso las conductas agresivas buscaban sacar al animal más grande fuera del territorio. Esta idea desarrollada por Lorenz inspiró a Leyman para entender la agresividad en el mundo laboral (Martínez et al, 2012).

El término *Mobbing* se origina de la lengua anglosajona, proviene del verbo *to mob* que en español se traduce como *acosar o asaltar* (Pando, Aranda, Salazar, & Torres, 2016). Por lo tanto, el concepto se definió como acoso moral o psicológico en los años ochenta, después de la realización de ciertas investigaciones por parte de Heinz Leymann (Valencia & Constanza, 2016).

El psicólogo Heinz Leymann utilizó por primera vez el término “*mobbing*” en las empresas (Martínez et al, 2012) definiéndole como “la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella.” (Caballero, 2005, p.132). Por lo tanto, el término *mobbing* o acoso moral se utiliza en las organizaciones para definir ciertos comportamientos hacia la persona afectada. La finalidad del *mobbing* es quebrantar la comunicación de la víctima con los empleados, crear una mala reputación hasta el punto en cual la víctima termine renunciando a su puesto (Caballero, 2005).

Otros autores definen al *mobbing* como una conducta sistemática abusiva y hostil que se exterioriza por medio de palabras y actos (Piñuel y Zabala, 2001; Peralta, 2003; Hirigoyen, 2001). Estas conductas tienen como finalidad denigrar a la persona, destruirla psicológicamente y contaminar el ambiente laboral. Además, estos autores coinciden que una de las consecuencias del *mobbing* es el aislamiento de la víctima como consecuencia de dichos comportamientos (Piñuel y Zabala, 2001; Peralta, 2003; Hirigoyen, 2001).

Tipos de mobbing

Existen varios tipos de *mobbing* y estos se desarrollan dependiendo de la relación jerárquica que existe en la organización. Entre estos están el acoso moral descendente, ascendente y acoso moral mixto (Arciniega, 2009).

El acoso ascendente se desarrolla entre el subordinado hacia el superior, generalmente, cuando el superior recién se incorpora en la empresa o hay un ascenso de un compañero que tenía el mismo puesto que el acosador (Blanco, 2016).

Mientras el acoso horizontal se desarrolla entre los mismos compañeros por conflictos personales entre el acosador y la víctima. Otras de las posibles causas del acoso horizontal es la presencia de personas que son distintas (aspectos físicos, discapacidad, procedencia) (Blanco, 2016).

En cambio, el acoso descendente es el más común en organizaciones, este se desarrolla entre el superior y el empleado. En este caso, existe abuso de poder porque el jefe/superior humilla, acusa o abusa al empleado con el objetivo de desacreditar y perturbar psicológicamente (Arciniega, 2009). Asimismo, provoca desidia a la persona afectada y como resultado decide renunciar de su puesto (Blanco, 2016).

Finalmente, el acoso moral mixto se desarrolla cuando una persona de alto rango tiene conocimiento sobre las conductas hostiles y abusivas de sus subordinados en contra de otro empleado. Por lo tanto, tolerar estos tipos de comportamientos significa que no es una persona responsable con su equipo de trabajo porque tienen el compromiso de proteger los derechos de sus empleados (Arciniega, 2009).

De acuerdo con Leymann (1980), se debe investigar el acoso psicológico por medio de cinco categorías. Estas categorías clasifican los comportamientos de las víctimas dependiendo de los efectos que el mobbing causa en ellas (como se citó en Yuksel, & Tunçsiper, 2011).

La primera categoría se trata sobre la mala comunicación de la víctima con sus compañeros y superior, es decir, ataques verbales o rechazos. Si no se encuentra en esa categoría se observa la siguiente.

La segunda categoría observa la relación con sus colegas; por ejemplo: los compañeros no le hablan, lo aíslan o discriminan.

La tercera categoría se trata sobre cómo la víctima mantiene su reputación personal que es afectada por burlas y ridiculizaciones.

La cuarta categoría es la situación laboral en la que se encuentra la víctima, como realizar actividades que no están relacionadas con su puesto de trabajo.

Finalmente, la quinta categoría analiza la salud física de la víctima, es decir, considera las consecuencias físicas de la sobrecarga de trabajo o si existe ataques físicos (como se citó en Yuksel, & Tunçsiper, 2011).

Causas

Hay diversos factores que provocan el inicio de este problema psicológico:

Las principales causas de mobbing se encuentran en la gestión de las organizaciones (Akar, Anafarta, & Sarvan, 2011) eso incluye aspectos como cultura, liderazgo, estructura, comunicación, poder y justicia.

En estilos de liderazgo, especialmente, el laissez-faire (pasivo) y autoritario están más relacionados con la aparición del mobbing. Estos estilos de liderazgo causan una tergiversación de roles, aumento de estrés e incremento de conductas agresivas porque una de las herramientas que utilizan para resolver conflictos es optar por un comportamiento hostil (Arciniega, 2009). Además, Laschinger & Fida (2014) sugieren un estudio en el cual los liderazgos autoritarios y pasivos provocan víctimas de mobbing porque no tienen autocontrol, se caracterizan por una menor autoeficacia, menos esperanza, optimismo y resiliencia.

La cultura organizacional es otra causa del mobbing y en esta se encuentra la comunicación y justicia organizacional. Entonces, si la cultura de la empresa se basa en la productividad y competitividad en vez del bienestar de los empleados, se puede producir acoso psicológico porque todos los trabajadores sienten presión de mejorar su rendimiento

(Gardner et al, 2016). De tal manera, ciertas empresas incluyen la competitividad e intimidación en su cultura organizacional porque piensan que tendrán mejores resultados, pero están incentivando al acoso psicológico. Además, ciertas organizaciones tienen estructuras organizacionales que estimulan, recompensan y normalizan las conductas agresivas y abusivas por parte de los supervisores. También la cultura organizacional afecta en el clima laboral, es decir, existe menor colaboración entre los empleados y una decadencia en las relaciones interpersonales (Barrado & Prieto, 2016).

Otro desencadenante del acoso psicológico puede ser la sensación de la inseguridad laboral, ya que esa inseguridad les genera estrés y provoca dichas conductas; por otra parte, cuando una persona tiene la seguridad de encontrar otro empleo los trabajadores creen que pueden tomar riesgos en su actual trabajo y optan por conductas agresivas (Samnani & Singh, 2012).

Ciertos estudios han buscado las causas del mobbing en la personalidad de los trabajadores. Persson et al. (2009), observaron que los empleados que generan este problema tienen altos niveles de neuroticismo, extroversión, conductas impulsivas y niveles bajos de amabilidad. No obstante, Coyne et al. (2003) encontraron que la extroversión y la amabilidad no están relacionados con el mobbing. Aunque estos autores estén en desacuerdo en cuanto a la extraversión y amabilidad, concuerdan que el neuroticismo sí es parte de la personalidad de un agresor (como se citó en Samnani & Singh, 2012).

Otra causa es el “status inconsistency”, por un estado en el cual la persona entra porque se sienten diferentes al resto de empleados, puede ser raza, edad o género. Las personas que se encuentran en ese estado pueden convertirse en víctimas o agresores. Se convierte en agresor cuando ese estado produce incertidumbre y estimula a la agresión. No obstante, se convierten en víctima cuando es atacado por una autoridad porque tiene poder sobre esa persona (Heames, Harvey & Treadway, 2006).

Finalmente, para que exista mobbing entre los compañeros las causas suelen estar relacionadas con la envidia, celos y hostilidad hacia las víctimas. Las personas afectadas, generalmente son acosadas psicológicamente porque tienen alguna cualidad que, desde la perspectiva del resto, les hace “superiores” (Cadavid, Toro & Alzate, 2017).

Se considera víctima de abuso de poder, a las personas que han sufrido daños tanto físicos como psicológicos y sufrimiento emocional (Aguilar, Fernández & Hernández. 2011). Los trabajadores que se muestran asustados, tristes y ansiosos tienden a ser más vulnerables; también, si sus niveles de autoestima son bajos, experimentan inseguridad y falta de confianza en sí mismos (Samnani & Singh, 2012). Además, las víctimas del mobbing se encuentran en alerta ante cualquier situación que consideran amenazante y desarrollan estrategias de afrontamiento como evitar pensamientos sobre la situación en la que se encuentra (Rosario, 2016), ausentarse del puesto o abandonar la organización. Otra estrategia para afrontar el mobbing es confrontar al perpetrador y resolver el problema (Mulder, Bos, Pouwelse & van Dam, 2017).

Se realizó un estudio en España para conocer de qué edad son las víctimas del acoso psicológico, los resultados fueron empleados mayores a 55 años y personas jóvenes que recién entran a trabajar, pero tienen poca experiencia o son pasantes y tienen entre 16 y 24 años (Barrado & Prieto, 2016).

También se realizó otro estudio para demostrar cuáles fueron las reacciones de las víctimas y se encontró que la reacción más común fue hablar con su familia y colegas. No obstante, nadie hizo algo para parar ese problema, es decir, no informaron a las autoridades sobre el acoso psicológico (Aytac et al, 2011).

Las características principales sobre los acosadores en las empresas consisten en la ausencia de sentido de culpabilidad, inseguridad y agresividad. Los acosadores tienen miedo a perder su trabajo, que la víctima sea “superior” o, simplemente, siente hostilidad e

intolerancia hacia la persona afectada (Morillas Fernández, Patro Hernández & Aguilar Carceles, 2011). Otras características del agresor son: la falta de autocontrol, regulación emocional, empatía, sentimientos de inferioridad y miedo (Lutgen-Sandvik & Sypher, 2010).

En estudios recientes, se observó que el 72% de los agresores fueron personas que ocupaban un cargo alto, es decir, en las organizaciones se observa con frecuencia el acoso descendente (Sandvik, 2013). Entonces, la persona que genera mobbing tiene poder de liderazgo porque es capaz de movilizar a otras personas que se pongan en contra de la víctima (Akar, Anafarta, & Sarvan, 2011).

También los agresores suelen considerarse superiores a los demás porque son egoístas, arrogantes y narcisistas (Vickers, 2010). Además, varios autores concuerdan que los agresores tienen miedo a perder el control y sobrecargan el trabajo a las víctimas para sentir poder sobre ellas (Rodríguez, 2002; Blancas, 2007).

Impactos del mobbing

El mobbing induce a un ambiente de molestia y violencia que puede disminuir el desempeño de la víctima. Estudios realizados con víctimas de mobbing y personas que no han sufrido del acoso psicológico, muestran que las víctimas sufren de depresión, ansiedad y estrés postraumático (Aytac et al, 2011).

Según Arciniega (2009), el mobbing causa daño en la identidad del trabajador, disminuye la autoeficacia y afecta negativamente el sentido de la vida. Además, el aislamiento, la ridiculización o la humillación aumentan el nivel de estrés de la víctima (Blanco, 2016) ocasionando estrés-postraumático (Cadavid, Toro & Alzate, 2017). La sintomatología que se observó fue problemas para encontrar el sueño, sentir irritabilidad, problemas con la concentración, respuestas excesivas de sobresalto e hipervigilancia (Aytac et al, 2011).

La depresión es otra enfermedad psicológica que afecta a las víctimas porque tienen sentimientos de pérdida de valores, confianza, seguridad y autoestima (Blanco, 2016).

Además, uno de los síntomas de la depresión es la alteración del sueño, es decir, produce insomnio o sueños irregulares. Las víctimas suelen tener pensamientos negativos y preocupaciones sobre lo que pasará al día siguiente, como consecuencia, no tienen un descanso suficiente y su desempeño es ineficiente en el trabajo (Divincová & Siváková, 2014).

Si la depresión es severa puede causar intentos de suicidio porque las víctimas sienten que han perdido su identidad personal como profesional y se aíslan de familiares y amigos (Yavuzer & Civilidag, 2014). En algunos estudios se ha encontrado que entre el 10% y el 20% de la tasa de suicidios anuales, el causal ha sido el mobbing (Medina, 2016). Además, se realizó otro estudio en el cual se concluyó que el mobbing genera insatisfacción laboral y esa insatisfacción puede causar depresión (Yavuzer & Civilidag, 2014).

Por otra parte, las víctimas suelen tener niveles altos de ansiedad porque constantemente tienen miedo, temor, son hipervigilantes y su percepción se distorsiona porque sienten que se encuentran en peligro. Como resultado, disminuye la concentración, genera sentimientos de fracaso y frustración (Rodríguez, 2010).

Por otro lado, no solamente las víctimas tienen repercusiones en el mobbing, sino también los testigos que presencian situaciones de acoso psicológico. Estas personas sienten que deben decidir a cuál de los dos grupos tienen que apoyar. Entonces, tienden a ponerse de lado de los agresores porque tienen miedo de ser las próximas víctimas (Mulder et al. 2017). Además, existen estudios que han encontrado que los testigos pasivos estimulan indirectamente al mobbing, permitiendo que se normalicen los comportamientos agresivos en los grupos de trabajo, porque creen que así van a desaparecer dichas conductas con el tiempo (Sandvik, 2013).

El mobbing también afecta en la vida social de las víctimas. Es por eso que las víctimas de acoso psicológico en las organizaciones suelen tener conflictos con sus familiares hasta causar rechazo hacia sus relaciones sociales porque se aíslan socialmente (Cadavid, Toro & Alzate, 2017), es decir, las víctimas se sienten incomprendidos en su ambiente y optan por falta de comunicación, irritabilidad y agresividad (Moreno & Hernández, 2013).

En cuanto a la satisfacción laboral y compromiso con el trabajo, también se ven afectados por el acoso psicológico. No obstante, las víctimas suelen quedarse en su puesto de trabajo porque piensan que no tienen otras alternativas (Divincová, & Siváková, 2014). Una vez que se desacredita a una persona de su trabajo, esa persona no encuentra la satisfacción de sus necesidades y pierde la autorrealización laboral (Blanco, 2016). También tiene un impacto económico porque si la víctima renuncia tiene que buscar un nuevo empleo y quizás deba ir al psicólogo para tratar las enfermedades mentales derivadas del acoso (Cadavid, Toro & Alzate, 2017).

Intervenciones

Las intervenciones varían de acuerdo a quién se quiere tratar, es decir, a víctimas, agresores, testigos y a la organización.

Según Tehrani (2003), las víctimas tienen que recibir terapia cognitivo-conductual, terapia narrativa, formar parte de grupos de apoyos e ir a consejería. Además, la organización debe tener psicólogos organizacionales y clínicos porque el psicólogo organizacional ayuda a la reestructuración de la empresa, mientras el psicólogo clínico ayuda con el tratamiento hacia las víctimas (Rissi et al, 2016).

Como se mencionó anteriormente, la competitividad, los estilos de liderazgo (autoritarios o pasivos), la falta de comunicación, el individualismo, etc. son causantes de

mobbing en las empresas. Por tal motivo, se tiene que trabajar con la organización para que exista un apoyo en el cual los gerentes y supervisores puedan lograr sus metas establecidas (Rissi, Monteiro, Cecconello & De Moraes, 2016).

Las intervenciones con las que podemos enfrentar el mobbing se clasifican en tres. Las primarias previenen el mobbing en las organizaciones e introducen políticas organizacionales, por ejemplo, con la tolerancia cero a conductas violentas. Las secundarias son intervenciones que ayudan a modificar la respuesta cuando el mobbing ya ha sucedido (Moreno & Hernández, 2013). Por ejemplo, dar técnicas de afrontamiento para situaciones agresivas (Moreno & Hernández, 2013). Finalmente, las intervenciones terciarias introducen tratamientos para las víctimas (Rissi, Monteiro, Cecconello & De Moraes, 2016), es decir, reducir el daño que ha causado el mobbing.

Un ejemplo de una estrategia de intervención primaria sería la realización de actividades psicoeducativas a nivel de toda la organización. Otros ejemplos de intervenciones primarias son permitir a los empleados que tengan la oportunidad de elegir cómo desarrollar su trabajo, mejorar o capacitar las habilidades de liderazgo en ejecutivos (Rissi et al., 2016), brindar información sobre los valores y normas de la organización, desarrollar políticas que promuevan relaciones positivas entre los empleados, es decir, modificar la cultura empresarial e incorporar una comunicación activa (Divincová & Siváková, 2014).

Un ejemplo de una técnica de intervención secundaria sería realizar una indagación interna y permitir la ausencia laboral de la víctima. Además, mantener a su disposición asistencia psicológica. También el apoyo social es importante porque puede prevenir ciertas conductas o ayuda a la víctima a enfrentar el acoso (Moreno & Hernández, 2013).

En cuanto a las estrategias de las intervenciones terciarias, lo que se puede hacer es priorizar a la víctima con respecto a lo legal y se debe involucrar a los ejecutivos de la organización, así como a sus compañeros de trabajo. También se debe utilizar las intervenciones secundarias para el cuidado de la víctima de su salud psicológica (Moreno & Hernández, 2013).

Una posible causa de mobbing es la carencia de empatía. Algunos autores afirman que las conductas agresivas pueden ser derivadas por la falta de capacidad de empatía (McPhedran, 2009; Roberts, Strayer & Denham, 2014). Además, Palmeri Sams y Truscott (2004) realizaron un estudio en el cual encontraron que vivir en un ambiente violento genera agresión y menor empatía y piensan que la empatía inhibe a los comportamientos agresivos. Con un entrenamiento adecuado, se puede reducir los niveles de agresividad y conseguir disminuir la violencia (Covell, Huss & Langhinrichsen-Rohling, 2007).

Considerando la relación que existe entre empatía y conductas violentas, en esta investigación se tratará los conceptos básicos de empatía.

Empatía: concepto

Según Zosky, la empatía se define como “experiencia vicaria de comprender el estado emocional de otro individuo” (2016, p. 71), es decir, es la capacidad de ponerse desde el punto de vista de la otra persona (Martínez, Méndez, & García-Sevilla, 2015). Además, la empatía tiene rasgos tanto cognitivos como afectivos (Sartin, 2004). La empatía cognitiva se produce cuando la persona se pone en el lugar del otro, (Fernández-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008), es decir, entender cognitivamente las emociones de otras personas (Ang & Goh, 2010). Otra forma cognitiva de empatía es cuando tomamos el rol de otra persona e intentamos imaginar el mundo desde su punto de vista (Fernández-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008).

Mientras, la empatía afectiva es la habilidad de experimentar y compartir las emociones a otras personas (Zosky, 2016). Baston define a la empatía afectiva como “other-oriented feelings of concern and compassion which result from witnessing another person suffer” (Sams & Truscott, 2004, p.35).

Freshbach en el año 1975 propuso un modelo de tres elementos en el cual incluye a la empatía cognitiva y afectiva. El primer elemento se trata sobre la habilidad de distinguir el punto de vista y el rol de otra persona. El segundo elemento es la habilidad de contestar a otra persona y el tercer elemento es la habilidad de tener sentimientos y respuestas emocionales (como se citó en Sams & Truscott, 2004).

Por otro lado, las conductas empáticas están compuestas por el lenguaje y la teoría de la mente, ya que estos elementos permiten a la persona observar e imaginar las emociones de otros. La empatía se desarrolla en niños entre los dos años a tres años y se manifiesta por medio de las interacciones sociales (Sams & Truscott, 2004). Según Decety (2010), la empatía se puede desarrollar de forma ascendente por medio del intercambio afectivo y de forma descendente por medio de la motivación y actitudes que influyan a una experiencia empática y generen conductas prosociales.

Un grupo con el que se ha realizado estudios sobre la empatía fue en niños con autismo, ya que tienen problemas en la comunicación y entablar relaciones interpersonales, lo que se encontró fue que el autismo está relacionado con la empatía cognitiva y afectiva (Rivera, 2018). Los niños con autismo no pueden imitar. Es por eso que la imitación es fundamental para interactuar con otras personas; esa habilidad de imitar es gracias a las neuronas espejo, las cuales nos permiten aprender de acciones por medio de la observación sin la necesidad de realizarlas, comprender a los demás y hacer propias las emociones y acciones de otras personas. Si es que existe un daño en estas neuronas, puede perjudicar el intercambio de emociones y genera el aislamiento social (Ruggieri, 2013).

Algunas intervenciones para desarrollar empatía en niños con autismo son las materias de educación física, arte y música, ya que se desarrollan grupos y permiten la socialización e integración (Rivilla & Serna, 2017). Además, los terapeutas utilizan el juego de roles para activar a las neuronas espejos mediante la imitación y provisionalmente, los niños con autismo imitan al terapeuta (Gerdes et al, 2011).

Por otro lado, la crianza y el apego son importantes para el desarrollo de empatía. No obstante, gracias a la neuroplasticidad, las personas que no han formado un apego seguro en su infancia, tienen la posibilidad de regenerar esas conexiones (Gerdes et al, 2011). “Each of the four-empathy related neural networks in our brains consists of synaptic pathways” (Gerdes et al, 2011, p.113). Entonces, las conexiones sinápticas se fortalecen por medio de la manifestación de emociones y relaciones interpersonales (Gerdes et al, 2011).

En la adolescencia, la carencia de empatía se debe a factores biológicos y sociales, ya que estos factores obstaculizaron el desarrollo de experiencias emocionales adecuadas (Decety, 2010), es decir, desde la etapa prenatal hasta la primera infancia, los niños pudieron estar expuestos a un ambiente de drogas o crianza inapropiada (Sams & Truscott, 2004) lo que genera problemas de empatía en la adolescencia.

La empatía está relacionada con comportamientos prosociales y una de las causas de comportamientos agresivos es la falta de empatía (Palmeri Sams & Truscott, 2004). Se realizó un estudio de bullying adolescente y se observó la relación entre la baja empatía afectiva y cognitiva y las conductas de bullying. Se encontró que la carencia de empatía afectiva está más relacionada con el acoso físico. En cambio, el acoso verbal está relacionado con la carencia de empatía cognitiva porque los perpetradores no pueden adoptar la perspectiva de las víctimas y aumentan los niveles de acoso (Ang & Goh, 2010).

Como se ha visto anteriormente, la empatía sí se puede desarrollar por medio de técnicas. Existen estudios en los cuales relacionan al arte como entrenamiento de empatía, lo

que encontraron fue que sí había una relación positiva entre ambos elementos (Ohrt, Foster, Hutchinson, & Ieva, 2009).

Una de las técnicas utilizadas en el arte para trabajar la toma de perspectivas de otras personas es por medio de la literatura, en donde se abre una discusión sobre los sentimientos y emociones de los personajes. La música, películas y videos musicales son otras técnicas que sirven para despertar a las emociones y expresarlas de mejor forma (Ohrt et al, 2009).

Además, se utiliza el psicodrama, técnicas de Gestalt, juego de roles y juegos de imitación que impulsan a tener diferentes perspectivas, conciencia de sí mismo y regulación emocional. También realizar actividades de espejo pueden resaltar la empatía cultural y social porque se activan las neuronas espejo y generan un pensamiento más flexible (Calley & Gerber, 2008). Finalmente, el mindfulness es una técnica la cual se basa en la autoconciencia, es decir, realizar una introspección sobre las emociones que se está sintiendo en ese momento y aceptarlas sin juzgarlas. De igual manera, se requiere una comprensión racional sobre las emociones y perspectivas de la otra persona (Gerdes et al, 2011).

La empatía es importante en las organizaciones porque mejora el clima emocional y la comunicación entre los empleados. Como resultado se obtiene mejor rendimiento y menos conflictos laborales (Fernández-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008). Además, la empatía está relacionada con el liderazgo porque los líderes tienen que demostrar que se preocupan por las necesidades de logros de los empleados (Gentry, Weber & Sadri, 2007).

Existen estudios en los cuales se han encontrado que la empatía está relacionada con el ambiente, desempeño y satisfacción laboral (Gentry, Weber & Sadri, 2007). Además, las personas empáticas en el ámbito laboral experimentan menos estrés, tienen mejores relaciones con sus colegas y una mejor comunicación (Dinkins, 2011). También, la empatía genera “an understanding of professional and ethical responsibility” (Hess, Strobel & Pan, 2016, p. 213) e incrementa la capacidad de comunicarse, solucionar conflictos (Hess, Strobel

& Pan, 2016), mejorar la toma de decisiones y la calidad de trabajo en equipo (Fernández-Pinto, López-Pérez, Márquez, 2008).

Para desarrollar la empatía se ha visto diferentes intervenciones; no obstante, en esta investigación se utilizará el psicodrama.

Psicodrama: concepto

Jacobo Levy Moreno creó y desarrolló el psicodrama como terapia individual y grupal. La primera vez que se utilizó esta terapia fue en 1921 en un teatro de Viena (Simonetti, 2015). Encontró la inspiración para desarrollar esta terapia por medio de la “filosofía, la religión, la sociología, el teatro y la psicología” (Dávila & Pérez, 2017, p.60). Entre 1930 y 1939 propuso el término “psicoterapia de grupo” ante la Asociación Psiquiátrica Estadounidense y fue uno de los pioneros en el ámbito de la teoría del rol (Schaefer, 2003).

La finalidad del psicodrama es facilitar a las personas el control de sus vidas, mejorar las relaciones interpersonales, acomodar sus roles (Castillo, 2013) y permite al paciente cerrar vínculos emocionales para generar nuevos roles sociales. Además, permite entablar buenas relaciones interpersonales por medio de la espontaneidad (Ospina & Gil, 2015).

Por otro lado, Paz sugiere que “el psicodrama es una propuesta teórico-metodológico que enmarca la acción; el “aquí” y el “ahora” como fundamentos básicos de la dramatización” (Paz, 2011, p.196).

Según Blatner (2009), el psicodrama está conformado por instrumentos que sirven para observar los sentimientos y relaciones interpersonales. Además, permite al paciente improvisar, intercambiar roles y opiniones los cuales conllevan a la reflexión personal. Entonces, esto implica explorar los problemas emocionales por medio de la acción y no por los relatos (Schaefer, 2003).

El psicodrama se sustenta por “la filosofía del momento, del encuentro y de la espontaneidad y la creatividad” (Simonetti, 2015, p.142) y al utilizar la teoría de los roles el

individuo pasaría de ser actor a espectador de su conducta. Para que esta psicoterapia sea eficaz es importante tener creatividad, imaginación y espontaneidad (Blatner, 2009).

La creatividad es uno de los valores importantes para el psicodrama. “La improvisación, la experimentación, el habla, el diálogo y el movimiento físico fomentan el flujo de la imaginación e intuición que da origen a nuevas ideas” (Blatner, 2009, p.82). Muchos de los pacientes tienen problemas emocionales porque evitan enfrentarlos y eso limita al pensamiento creativo (Blatner, 2009).

La espontaneidad fomenta a la creatividad y se puede desarrollar por medio de la participación activa, ya que, de esta manera, el paciente se conecta más con sus emociones, pensamientos e intuiciones (Schaefer, 2003). Ser espontáneo es tener la disposición a ser creativo y para alcanzarla se requiere de un proceso específico que inicia con un calentamiento (Blatner, 2009). Este proceso será descrito más adelante.

Por otro lado, Moreno elaboró la “teoría de los roles” la cual se divide en tres dimensiones: “roles psicósomáticos, los roles psicodramáticos y los roles sociales” (Castillo, 2013, p.122). Además, los diferentes roles se van desarrollando por medio del proceso evolutivo, es decir, la identidad, el entorno familiar y social de la persona (Bouza, 2014). Moreno utilizó el término átomo social para definir la relación del individuo con personas que conforman su ámbito familiar, social, laboral, etc. El comportamiento del paciente depende de las relaciones de su átomo social (Castillo, 2013).

El rol es un componente que proporciona la estructura de la personalidad de los individuos en un espacio establecido, es decir, las personas optan por un rol dependiendo de la situación en la que se encuentren y tienen conductas específicas las cuales conllevan un significado (Bouza, 2014). Esos significados se dividen en niveles: el primer nivel se trata sobre el significado que otorga la persona por medio de aprendizajes. El segundo nivel se atribuye al significado social, es decir, la persona opta por un rol dependiendo de su cultura.

Finalmente, el tercer nivel, es el significado contextual, es decir, optar por un rol en un espacio o momento determinado (Bezanilla, & Miranda, 2012).

Elementos del psicodrama

“Las sesiones del psicodrama están compuestas por tres contextos (social, grupal y dramático), cinco instrumentos (protagonista, escenario, yo-auxiliar, director y audiencia) y tres etapas (calentamiento, dramatización y comentarios)” (Larios, 2014, p. 322).

El contexto social se lo conoce como la realidad social, es decir, conocer la realidad en la que vive el protagonista. El contexto grupal está conformado por los terapeutas y pacientes. Además, en este contexto se define quién va a ser el protagonista. Mientras el contexto dramático está compuesto por la creatividad y fantasía y los protagonistas juegan con sus roles (Larios, 2014).

En cuanto a los cinco instrumentos, Moreno decidió llamar al paciente como protagonista. El director es el especialista y el encargado de que se desarrolle la obra, los auxiliares son las personas que tienen el papel secundario, la audiencia son las personas que observan y el escenario es el lugar en donde se desarrolla la obra (Schaefer, 2003).

El protagonista es la persona que tiene que resolver un problema el cual será el centro de atención de los espectadores. Esta persona puede cambiar de roles durante la dramatización o tomar el papel de doble para que pueda expresar sus sentimientos y pensamientos que, generalmente, se encuentran ocultos (Larios, 2014). En las sesiones del psicodrama el protagonista puede actuar como líder del grupo para resolver problemas con los otros integrantes (Schaefer, 2003).

El director es el personaje más importante en el psicodrama porque tiene que ser un psicólogo. Esta persona tiene que brindar un ambiente seguro de acuerdo a las necesidades del grupo. Además, el director selecciona quiénes son las personas que van a participar en la dramatización (Schaefer, 2003).

El espacio es el “como sí”, es decir, los personajes se imaginan “como si estuvieran en el colegio”, “como si estuvieras en el hospital”, etc. En el espacio se desarrolla tres etapas diferentes; primero, es el calentamiento entre el director, protagonista y auxiliares. Después, el director y el protagonista planifican lo que se va a realizar en la sesión. Al final, se comienza la sesión mediante la dramatización (Camerini, 2000).

El calentamiento inespecífico es cuando el director posibilita la expresión del protagonista y auxiliares hasta que se desarrolle el tema que se quiere tratar (calentamiento específico) (Larios, 2014). En esta etapa, el terapeuta genera un ambiente de confianza y seguridad. Además, se entabla la alianza terapéutica para que el protagonista pueda encontrar el problema que quiere resolver (Secadas, 2008).

La segunda etapa es la dramatización en donde se interpreta los roles de los personajes, el protagonista se conecta con sus emociones, busca la solución de sus conflictos, desarrolla nuevas habilidades y se trabaja en el “aquí y ahora” (Chamorro, 2013). En esta etapa, es importante que el protagonista al terminar la sesión no se vea afectado emocionalmente. Por lo tanto, el terapeuta tiene la responsabilidad de cerrar los círculos emocionales antes de terminar la dramatización (Camerini, 2000).

La tercera etapa es el comentario en el cual el protagonista cuenta su experiencia sobre sus sentimientos y pensamientos durante la sesión (Chamorro, 2013). También se repone emocionalmente, toma conciencia sobre sí mismo y se espera que el protagonista pueda enfrentarse en su realidad (Secadas, 2008).

Además, algunas de las técnicas del psicodrama son: “juegos de espontaneidad, intercambio de roles” (Castillo, 2013, p.122), técnica del espejo, doble, soliloquio (Maciel, 2014), construcción de imágenes y la técnica de la silueta (Chamorro, 2013).

En cuanto a la técnica del espejo, se la utiliza cuando el protagonista no puede expresar sus emociones (Secadas, 2008); por lo tanto, opta por el rol de la audiencia mientras

un auxiliar desempeña el rol del protagonista. Cuando el protagonista opta por otro punto de vista le permite considerar respuestas o explorar con mayor profundidad ciertos comportamientos (Chamorro, 2013).

La construcción de imágenes se utiliza para indagar los problemas emocionales mediante el lenguaje verbal y no verbal. Se solicita al protagonista crear una figura representativa con telas (Chamorro, 2013). Después, el director hace preguntas significativas mientras el paciente empieza a descubrir sentimientos y pensamientos que no han sido reparados en el pasado (Camerini, 2000).

La técnica de la silueta se trabaja la expresión corporal del protagonista y sus somatizaciones mediante materiales reciclados como revistas y papel periódico; después, el paciente realiza un collage con imágenes o frases significativas (Chamorro, 2013). La finalidad de esta técnica es que el protagonista pueda expresarse simbólicamente sin la necesidad de describir cómo se siente (Camerini, 2000).

El soliloquio se lo utiliza cuando el protagonista representa más conductas sociales que emocionales. Por lo tanto, el director le pide que exteriorice lo que está sintiendo para que se vea reflejado en la dramatización (Secadas, 2008).

Finalmente, el intercambio de roles, se basa en colocarse en el lugar de otros (Secadas, 2008). Los actores optan por roles sociales como policías, bomberos, médicos, etc. Después, se intercambian para experimentar los diferentes puntos de vistas y emociones de dichos roles. Por medio de la interpretación de estos roles surgen problemas emocionales y sociales de forma inconsciente (Castillo, 2013). Además, esta técnica permite al protagonista comprender sus comportamientos y actitudes negativos (Secadas, 2008).

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada

La siguiente investigación busca responder a la pregunta ¿Cómo y hasta qué punto el psicodrama influye en los niveles de empatía en los perpetradores de mobbing dentro de una empresa pública ecuatoriana? Por lo tanto, la metodología que se utilizará es cuantitativa la cual se basa en la recopilación y análisis de datos que mide con exactitud las variables de este estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Además, esta metodología se utilizará para conocer si existe un incremento o no en los niveles de empatía.

El diseño de esta investigación es experimental porque se investiga si el psicodrama incrementa o no los niveles de empatía en perpetradores, mediante el pretest y posttest. Se utilizará este diseño en solo un grupo de control porque es necesario medir los niveles de empatía antes de la intervención y después volver a medir dichos niveles para observar si es que ocurrió algún cambio. Además, este es un estudio longitudinal, ya que se recomienda una duración al menos de seis meses en la intervención del psicodrama.

En esta investigación se observa la variable independiente que es la causa en la relación entre variables la cual es manipulada por el investigador y la variable dependiente que es la consecuencia o el resultado de esa causa (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Entonces, la empatía es la variable independiente porque va a ser manipulada mediante el psicodrama y las conductas del mobbing es la variable dependiente, ya que se puede reducir dependiendo de las sesiones establecidas.

Participantes

Los participantes se seleccionarán del área de una empresa pública en donde se ha presentado el acoso laboral. Las personas deberán ser supervisores o jefes del área, que tengan al menos 1 año en ese cargo. El género, la edad ni el nivel socioeconómico son

variables relevantes. Para esta investigación se excluirá a subordinados, cargos ejecutivos y personas que han sido promovidos o contratados recientemente.

Herramientas de Investigación Utilizadas

La herramienta que se utilizará para medir los niveles de empatía es la Interpersonal Reactivity Index (IRI) desarrollada por Davis en 1980 (Pérez-Albéniz et al.2003), la cual está conformada por cuatro subescalas de siete ítems cada uno y son: Fantasía, Toma de Perspectiva, Preocupación Empática y Angustia Personal (Tello, Egido,Ortiz & Gandara, 2013).

La Fantasía es la identificación con personajes ficticios. La Toma de Perspectiva abarca ítems que evalúan la capacidad de optar la perspectiva de los demás. La Preocupación Empática mide los sentimientos y la preocupación por otras personas (Pérez-Albéniz et al.2003). Finalmente, la Angustia Personal mide la intensidad de sentimientos de molestia y ansiedad ante situaciones perjudiciales y la autorregulación (Tello, Egido,Ortiz & Gandara, 2013). Estas subescalas se miden con la escala de Likert de 5 opciones para responder y van desde el 0 hasta el 4 (“No me describe bien, Me describe un poco, Me describe bien, Me describe bastante bien y Me describe muy bien”) (Escrivá, Navarro., & García, 2004, p.256).

Esta herramienta fue adaptada para una población española, la cual se aplicó para una muestra de padres, madres y estudiantes universitarios. Los resultados mostraron que el cuestionario en español tuvo resultados similares que el original. No obstante, el ítem 13 “Cuando veo que alguien se hace daño, tiendo a permanecer tranquilo”, en la versión original forma parte de la subescala Angustia Personal, pero al traducir al español se le adaptó a la subescala de Preocupación Empática (Tello, Egido,Ortiz & Gandara, 2013).

Procedimiento de recolección y Análisis de Datos

Primero, se contactará con el Gerente General de una empresa que haya detectado mobbing para que autorice realizar la intervención. Después, se pedirá una lista de los supervisores y jefes del área afectada en Talento Humano. Además, se recopilará toda la información disponible de la empresa respecto a la situación del mobbing y se analizará cuáles son los comportamientos más comunes para utilizar en las sesiones de psicodrama.

En la primera reunión se convocará a los participantes y se explicará sobre lo que se va a hacer. Posteriormente, se le entregará un consentimiento informado a cada uno; una vez que los hayan firmado se aplicará el pretest del cuestionario Interpersonal Reactivity Index (IRI) para observar sus niveles de empatía y analizar cuáles de las cuatro subescalas obtuvieron un puntaje bajo. Luego, se iniciará con la intervención enfocándose principalmente en el psicodrama dependiendo de los resultados.

La intervención consistirá en sesiones de psicodrama a supervisores y jefes de sección. Se realizará 1 sesión de psicodrama cada 15 días por 5 meses con un total de 10 sesiones, las cuales durarán 1 hora en el auditorio de la empresa. Si es que la empresa no tiene auditorio, es preferible que se realice en un espacio grande para que se puedan movilizar con facilidad. Es necesario que haya un terapeuta especializado en esta técnica.

En las sesiones del psicodrama se utilizará la técnica de intercambio de roles porque facilitará mejorar la Toma de Perspectiva, ya que el participante tendrá que optar por el punto de vista de la víctima. También se utilizará la técnica del espejo para desarrollar la Preocupación Empática, ya que el participante observa a un auxiliar imitar su comportamiento y así puede tomar conciencia sobre sus conductas y generar emociones empáticas hacia esa persona.

Una vez concluido con las sesiones del psicodrama, se volverá a tomar el cuestionario de Interpersonal Reactivity Index (IRI) con la finalidad de observar si es que se incrementó los niveles de empatía y se utilizará el posttest para analizar los datos obtenidos.

Consideraciones Éticas

Esta investigación respetará todas las consideraciones éticas relacionadas con los individuos. Todos los participantes deberán firmar un consentimiento informado antes de su participación, en el cual se especificará la finalidad de esta investigación y se explicará que la participación es voluntaria, para los participantes que no decidan participar o desean retirarse en cualquier momento de este estudio, no habrá sanciones laborales o personales.

Las respuestas del cuestionario Interpersonal Reactivity Index (IRI) serán totalmente anónimas. Además, a los participantes se les hará firmar un acuerdo de confidencialidad durante las sesiones del psicodrama, ya que la información que se obtiene durante las sesiones es personal y de esta manera prevenir problemas que perjudiquen a los participantes.

RESULTADOS ESPERADOS

En esta investigación se pretende determinar si es que el psicodrama influiría en los niveles de empatía en un grupo de jefes y supervisores que generan mobbing a quienes se les aplicarían el cuestionario Interpersonal Reactivity Index (IRI).

Si se aplicara el psicodrama, se esperaría que se incrementen los puntajes en las escalas de Preocupación Empática y Toma de Perspectiva y disminuyan los puntajes en la escala de Angustia Personal del cuestionario Interpersonal Reactivity Index (IRI); por ende, al realizar el posttest, se espera que haya cambios positivos en esos factores.

El psicodrama como herramienta para desarrollar empatía ayuda a los participantes a tener más control en sus vidas, mejorar las relaciones interpersonales y cerrar vínculos

emocionales, los cuales han estado afectando en su vida cotidiana (Castillo, 2013). Las técnicas que se utilizarán son la técnica del intercambio de roles y la técnica espejo.

Se implementará el intercambio de roles para que el participante pueda externalizar sus pensamientos y emociones y entender los diferentes puntos de vista. Mientras la técnica espejo, ayudará al participante a observar su propia conducta y tomar conciencia sobre sus actitudes y hacer algo al respecto para cambiarlas (Secadas, 2008). Como se mencionó en el capítulo anterior, la intervención durará 5 meses; por lo tanto, se espera que los participantes puedan cambiar la perspectiva y entender las emociones de otras personas mediante esas técnicas.

De igual manera, algunas de las características de los agresores es tener niveles bajos de amabilidad, inseguridad, baja autoestima, superioridad (Persson et al. 2009). Por lo tanto, se espera que dichas características se hayan disminuido y las personas involucradas tengan mayores capacidades de ser más empáticos tanto en su entorno social como en lo laboral.

Por otro lado, como el acoso descendente es el más visto en las empresas (Arciniega, 2009) se espera que se mejore la relación entre supervisor/jefe y el trabajador afectado. Además, como el agresor tiene comportamientos agresivos y hostiles que son una de las causas del ausentismo e insatisfacción laboral en las víctimas (Samnani & Singh, 2012), se espera que los niveles de empatía se incrementen e inhiban dichos comportamientos y las personas afectadas sean más productivas.

Finalmente, se espera que el psicodrama logre influir en los niveles de empatía de los participantes con la finalidad de reducir las conductas de mobbing en la empresa, mejorar el clima laboral e incrementar la comunicación entre jefe/supervisor y subordinados.

DISCUSIÓN

Conclusiones

Este trabajo de investigación contiene información relevante para responder a la pregunta cómo y hasta qué punto el psicodrama influye en los niveles de empatía en los perpetradores de mobbing dentro de una empresa pública.

El mobbing está compuesto por comportamientos hostiles repetitivos hacia una persona específica y genera impactos físicos, psicológicos y sociales hacia la misma (Martínez et al, 2012). De igual manera, genera problemas económicos en las organizaciones, ya que afecta a la productividad (Arciniega, 2009) y ocasiona ausentismo por parte de la víctima. Existen diferentes tipos de mobbing en las organizaciones, pero el más frecuente es el acoso descendente que se desarrolla entre supervisor y trabajador mediante el abuso de poder (Arciniega, 2009) el cual llega a provocar la renuncia de la víctima (Blanco, 2016).

Algunos factores que causan el acoso psicológico están relacionados con la gestión de las empresas, es decir, estilos de liderazgo, cultura organizacional, inseguridad laboral y la personalidad del agresor y víctima. No obstante, estudios recientes encontraron que la personalidad del agresor es una de las causas principales, ya que genera conductas agresivas y hostiles dentro del ambiente laboral (Persson et al. 2009). Es común que los agresores carezcan de autocontrol, regulación emocional, presentan bajos niveles de empatía y altos niveles de inseguridad (Lutgen-Sandvik & Sypher, 2010).

En base a la información recolectada sobre el mobbing, se puede concluir que la agresividad es una de las características de los comportamientos del acoso psicológico. Por otra parte, se ha encontrado que la empatía puede reducir los niveles de agresividad (Covell, Huss & Langhinrichsen-Rohling, 2007).

Los niveles de empatía se pueden incrementar por medio de técnicas que estén relacionadas con el arte (Ohr et al, 2009); por ejemplo, las técnicas de Gestalt, juegos de roles, de imitación y psicodrama (Calley & Gerber, 2008). En esta investigación se utilizó el psicodrama como herramienta de desarrollo de empatía.

El psicodrama es una técnica la cual ayuda a las personas a tomar conciencia sobre sus comportamientos y actitudes (Blatner, 2009). Además, explora los problemas emocionales mediante la actuación (Schaefer, 2003). Para realizar esta técnica, el protagonista debe ser creativo y espontáneo, estos elementos surgen durante el proceso con ayuda de un especialista de psicodrama (Blatner, 2009).

Finalmente, al revisar la literatura, se concluye que las conductas de mobbing se podrían modificar a través del psicodrama como una técnica para desarrollar empatía.

Limitaciones del Estudio

Una limitación de este proyecto es la necesidad de un terapeuta especializado en ese campo para la realización del psicodrama, lo cual generará gastos extras para la empresa.

Se observó que la información recopilada del psicodrama es antigua. No se ha encontrado estudios recientes, lo cual podría limitar la investigación.

Esta investigación solamente se centra en la empresa pública, por lo que, se debería revisar nuevamente la información para empresas privadas.

A pesar de que la empatía en supervisores y jefes de sección puede mejorar el clima laboral y prevenir el mobbing. Este no sería la única condición para enfrentarlo, ya que existen otras intervenciones como la reorganización de la cultura organizacional.

El espacio para desarrollar las sesiones del psicodrama debe ser amplio; por lo que, la empresa deberá tener el espacio adecuado para realizar la intervención.

Recomendaciones para Futuros Estudios

Se recomienda la aplicación del psicodrama para otras áreas de la empresa, por ejemplo, para mejorar el servicio al cliente, disminuir conflictos entre compañeros, mejorar el clima laboral, etc.

Se recomienda que se realice más estudios sobre las personalidades de los agresores, ya que, como se observó en los anteriores capítulos, el neuroticismo forma parte de su personalidad, pero existe muy poca información sobre este tema.

Las empresas deben buscar otras intervenciones para combatir el mobbing desde el punto de vista del agresor, ya que, muchas de las intervenciones encontradas se basan en cómo tratar el acoso psicológico en víctimas, una vez que ya ha sucedido.

REFERENCIAS

- Akar, N. Y., Anafarta, N., & Sarvan, F. (2011). Causes, dimensions and organizational consequences of mobbing: An empirical study. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(1), 179-191.
- Alonso, M. B., Manso, J. M. M., & Sánchez, M. E. G. B. (2010). Revisión teórica del maltrato psicológico en la violencia conyugal. *Psicología y salud*, 20(1), 65-75.
- Ang, R. P., & Goh, D. H. (2010). Cyberbullying among adolescents: The role of affective and cognitive empathy, and gender. *Child Psychiatry & Human Development*, 41(4), 387-397.
- Aytac, S., Bozkurt, V., Bayram, N., Yildiz, S., Aytac, M., Sokullu Akinci, F., & Bilgel, N. (2011). Workplace violence: a study of Turkish workers. *International journal of occupational safety and ergonomics*, 17(4), 385-402.
- Bezanilla, J. M., & Miranda, A. (2012). La Socionomía y el Pensamiento de Jacobo Levy Moreno: una revisión teórica. *Revista de Psicología GEPU*, 3(1), 148-180.
- Blair Trujillo, E. (2009). Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición. *Política y cultura*, (32), 9-33.
- Blatner, A. (2009). *Bases del psicodrama*. Editorial Pax México.
- Bouza, M. F. (2014). Propuestas de intervención y autocuidado con psicodrama. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 22(1), 32-42.
- Caballero, J. (2005). Acoso psicológico en el trabajo: mobbing. *Revista Paceyña de medicina familiar*, 132-138.
- Cadavid, A. Á., Toro, V. B., & Alzate, L. (2017). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista Electrónica Psyconex*, 8(13), 1-10.
- Calley, N. G., & Gerber, S. (2008). Empathy-promoting counseling strategies for juvenile sex offenders: A developmental approach. *Journal of Addictions & Offender Counseling*, 28(2), 68.
- Cárdenas, F. M. (2014). El acoso laboral en Colombia. *Revista Via Iuris*, (4), 93-105.
- Castillo, B. (2013). Psicodrama, sociodrama y teatro del oprimido de Augusto Boal: analogías y diferencias. *Teatro: Revista de Estudios Culturales/A Journal of Cultural Studies*, 26(26), 7.
- Chamorro, M. C. R. (2014). Técnicas en psicodrama individual. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 413-420.
- Contreras, G. R. (2013). Psicoterapia psicodramática: una forma de diagnóstico y tratamiento para la depresión. *Revista brasileira de psicodrama*, 21(2), 53-64.

- Decety, J. (2010). The neurodevelopment of empathy in humans. *Developmental Neuroscience*, 32, 257-267
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44.
- de la Cruz, I. V., & González, A. B. (2015). Autocuidado y psicodrama. Resultados parciales de una experiencia grupal con profesionales que trabajan con niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual. *Revista Sexología y Sociedad*, 21(1).
- de la Pinta, M. L. R., Olivás, J. B., & Naranjo, M. M. (2012). La violencia en el lugar de trabajo. *Seguritecnia*, (391), 86-88.
- Dinkins, C. (2011). Ethics: Beyond patient care: Practicing empathy in the workplace. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 16(2), 11.
- Divincová, A., & Siváková, B. (2014). Mobbing at workplace and its impact on employee performance. *Human Resources Management & Ergonomics*, 8(2).
- Escrivá, V. M., Navarro, M. D. F., & García, P. S. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología*, 24(2).
- Morillas Fernández, D. L., Patro Hernandez, R. M., & Aguilar Carceles, M. M. (2011). *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización* (No. 362.88).
- Fuentes Rodríguez, C., & Alcaide Lara, E. R. (2008). (Des) cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual.
- Gardner, D., O'Driscoll, M., Cooper-Thomas, H., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., ... & Trenberth, L. (2016). Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand. *International journal of environmental research and public health*, 13(5), 448.
- Gentry, W. A., Weber, T. J., & Sadri, G. (2007, April). Empathy in the workplace: A tool for effective leadership. In *Annual Conference of the Society of Industrial Organizational Psychology, New York, NY, April*.
- Gerdes, K. E., Segal, E. A., Jackson, K. F., & Mullins, J. L. (2011). Teaching empathy: A framework rooted in social cognitive neuroscience and social justice. *Journal of Social Work Education*, 47(1), 109-131.
- Heames, J. T., Harvey, M. G., & Treadway, D. (2006). Status inconsistency: An antecedent to bullying behaviour in groups. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 348-361.

- Hearn, J. (1994). The organization (s) of violence: Men, gender relations, organizations, and violences. *Human Relations*, 47(6), 731-754.
- Herranz, T. (2018). Psicodrama: Un escenario al servicio de la clínica Psychodrama: A stage at the service of the clinician. *Revista Clínica Contemporánea*, 9(e12), 1-20.
- Hess, J. L., Strobel, J., & Pan, R. (2016). Voices from the workplace: practitioners' perspectives on the role of empathy and care within engineering. *Engineering Studies*, 8(3), 212-242.
- Hirigoyen, M. F., & Valls, N. P. (2001). El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso.
- Kara, D., Kim, H., & Uysal, M. (2018). The effect of manager mobbing behaviour on female employees' quality of life. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1453-1467.
- Larios, C. M. (2014). Teoría y técnica del psicodrama. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 321-326.
- Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2014). New nurses' burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research*, 1(1), 19-28.
- Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. Tomado de: <http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf>.
- López del Río, E. (2017). El acoso laboral" Mobbing".
- Lutgen-Sandvik, P., & Sypher, B. D. (Eds.). (2010). *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. Routledge.
- Maciel, M. (2014). El uso del psicodrama en la psicoterapia transgeneracional. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 22(1), 92-99.
- Martínez, J. P., Méndez, I., & García-Sevilla, J. (2015). Burnout y empatía en cuidadores profesionales de personas mayores. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 5(3), 325-333.
- Medina, O. S. (2016). Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gac Med Mex [Internet]*, 152, 452-6.
- Mulder, R., Bos, A. E., Pouwelse, M., & van Dam, K. (2017). Workplace mobbing: How the victim's coping behavior influences bystander responses. *The Journal of social psychology*, 157(1), 16-29.
- Moreno & Hernández. 2013. *Salud laboral: Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. Editorial: Pirámide.

- Ohrtr, J. H., Foster, J. M., Hutchinson, T. S., & Ieva, K. P. (2009). Using music videos to enhance empathy in counselors-in-training. *Journal of Creativity in Mental Health, 4*(4), 320-333.
- Ovejero, A., Yubero, S., & de la Villa Moral, M. (2011). Acoso laboral: un enfoque psicossocial. *Psychology Conductual, 19*(1), 183.
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Salazar Estrada, J. G., & Torres López, T. M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 21*(1).
- Pérez-Albéniz, A., De Paúl, J., Etxeberría, J., Montes, M. P., & Torres, E. (2003). Adaptación de interpersonal reactivity index (IRI) al español. *Psicothema, 15*(2), 267-272
- Persson, R., Hogh, A., Hansen, Å. M., Nordander, C., Ohlsson, K., Balogh, I., & Ørbæk, P. (2009). Personality trait scores among occupationally active bullied persons and witnesses to bullying. *Motivation and Emotion, 33*(4), 387.
- Peña, R. (2011). Aproximación al mobbing en las empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. In *xv congreso internacional de contaduría, administración e informática*. (pp. 1-20).
- Rissi, V., Monteiro, J. K., Cecconello, W. W., & De Moraes, E. G. (2016). Psychological interventions against workplace mobbing. *Temas em Psicologia, 24*(1), 353-365.
- Rivera-Ortega, V. (2018). Empatía en Autismo: concepto y medición. *CS, 25*, 191-211.
- Rivilla, A. M., & Serna, C. R. (2017). Potenciar las capacidades de las personas. Modelo para facilitar la comunicación con estudiantes del espectro autista. *Revista de Educación Inclusiva, 9*(1).
- Rodríguez, L. M. (2010). *Manual acoso moral: Mobbing. formación para el empleo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Romero-Pérez, J. E. (2006). MOBBING LABORAL: acoso moral, psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas, 111*.
- Rosario, E., Millán, L. V. R., Madera, J. P., Rodríguez, M., & Cordero, A. (2016). Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 28*(2), 133-148.
- Ruggieri, V. (2013). Empatía, cognición social y trastornos del espectro autista. *Rev Neurol, 56*(Supl 1), S13-21
- Saisó, A. G., Segura, A. E. P., Ferreira, G. O., & Prado, J. F. U. (2016). Escalamiento multidimensional y acoso laboral: un estudio conceptual sobre mobbing para el

- desarrollo de una escala de medición. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(2), 119-132.
- Samnani, A. K., & Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581-589.
- Sams, D. P., & Truscott, S. D. (2004, February). Empathy, exposure to community violence, and use of violence among urban, at-risk adolescents. In *Child and Youth Care Forum* (Vol. 33, No. 1, pp. 33-50). Kluwer Academic Publishers-Plenum Publishers.
- Sandvik, (2013). *Adult Bullying*. Editorial: ORCM Academic Press.
- Sarmiento, M. P. S. (2017). El mobbing o acoso moral en el trabajo: análisis del caso ecuatoriano. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 1(1), 1-10.
- Sartin, R.M. (2004) Characteristics associated with domestic violence perpetration: An examination of factors related to treatment response and the utility of a batterer typology. ProQuest Dissertations Publishing.
- Secadas, C. C. (2008). *Seis enfoques psicoterapéuticos*. Editorial El Manual Moderno.
- Segura Aguirre, A. L., Hernández Arista, U. I., & Ballesteros Ayala, J. C. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 18(2).
- Schaefer, C. (2003). *Terapia de juegos con adulto*. México: Editorial El Manual Moderno
- Simonetti, G. S. (2015). Psicodrama: cuerpo, espacio y tiempo hacia la libertad creadora/ Psychodrama: "body, space and time towards creative freedom". *Arteterapia*, 10, 139-151.
- Tello, F. P. H., Egido, B. D., Ortiz, M. A. C., & Gandara, M. D. B. (2013). Interpersonal reactivity index: analysis of invariance and gender differences in Spanish youths. *Child Psychiatry & Human Development*, 44(2), 320-333.
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29).
- Urtizberea, F. E., Galeano, P. S., Sans, M. S., Moralejo, M., & Petrucci, M. (2013). Intervenciones en el campo de la psicología del trabajo: talleres de prevención en salud mental. In *IV Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, Argentina, 2013)*.
- Valencia, R., & Constanza, L. (2016). Relaciones entre el mobbing y la salud: programa de prevención y promoción en la Organización ¿Qué relación hay entre el acoso laboral y la salud?

- Vickers, M. H. (2010). Introduction—Bullying, Mobbing, and Violence in Public Service Workplaces: The Shifting Sands of "Acceptable" Violence. *Administrative Theory & Praxis*, 32(1), 7-24.
- Yavuzer, Y., & Civilidag, A. (2014). Mediator role of depression on the relationship between mobbing and life satisfaction of health professionals. *Dusunen Adam*, 27(2), 115.
- Yuksel, M., & Tunçsiper, B. (2011). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 54-64
- Zosky, D.L. (2016) "I feel your pain": Do batter intervention programs impact perpetrators' empathy for victims? *Partner Abuse*, 7(1), 70-86.

ANEXO A: CARTA PARA RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES

Quito, 28 de abril del 2019

A quien corresponda,

Por medio de esta carta me dirijo a usted con la finalidad de invitarle a participar en la investigación acerca de la empatía y ambiente laboral con el objetivo de incrementar los niveles de empatía y mejorar el clima laboral. Este estudio se realizará en 10 sesiones, dos mensuales con una duración de 1 hora.

La información recolectada tiene únicamente fines académicos; por lo tanto, se asegura completa confidencialidad durante la investigación. Además, la participación es totalmente voluntaria y puede desistir en cualquier momento, ya que es importante cuidar su integridad y bienestar.

De antemano, agradezco su atención y espero su confirmación.

Atentamente,

Antonela Granizo
Celular: 0983098765

ANEXO B: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos

Universidad San Francisco de Quito

El Comité de Revisión Institucional de la USFQ

The Institutional Review Board of the USFQ

Formulario Consentimiento Informado

Título de la investigación: *Influencia del psicodrama en niveles de empatía en acosadores de mobbing dentro de una empresa pública*

Organización del investigador: *Universidad San Francisco de Quito*

Nombre del investigador principal: *Antonela Belén Granizo Pinargote*

Datos de localización del investigador principal: *0983046071*

Co-investigadores: *No aplica*

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Introducción (Se incluye un ejemplo de texto. Debe tomarse en cuenta que el lenguaje que se utilice en este documento no puede ser subjetivo; debe ser lo más claro, conciso y sencillo posible; deben evitarse términos técnicos y en lo posible se los debe reemplazar con una explicación)

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultar con su familia y/o amigos si desea participar o no.

Usted ha sido invitado a participar en una investigación acerca de la empatía y ambiente laboral con el objetivo de incrementar los niveles de empatía y mejorar el clima laboral porque se ha encontrado varios casos de mobbing en esta empresa.

Propósito del estudio (incluir una breve descripción del estudio, incluyendo el número de participantes, evitando términos técnicos e incluyendo solo información que el participante necesita conocer para decidirse a participar o no en el estudio)

El propósito de este estudio es realizar intervenciones por medio del psicodrama a supervisores y jefes de sección con el objetivo de incrementar los niveles de empatía y disminuir los niveles de agresión que se observan por medio del psicodrama.

Descripción de los procedimientos (breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)

La intervención durará 5 meses, ya que se realizará 10 sesiones de psicodrama, una por cada quince días con una duración de 1 hora. Primero, se aplicará el cuestionario de empatía; después, se realizará las sesiones del psicodrama. Se utilizará la técnica del intercambio de roles y la técnica espejo para desarrollar la Preocupación Empática y la Toma de Perspectiva. Una vez concluido las sesiones, se esperará quince días y se realizará el postest con el mismo cuestionario de empatía para observar si es que la intervención dio resultados positivos.

Riesgos y beneficios (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

Los riesgos son emocionales porque el participante tiene que recrear momentos difíciles que han afectado a su vida.

Los beneficios serían que el participante puede superar esos momentos por medio de esta terapia y mejorar sus relaciones interpersonales.

Confidencialidad de los datos (se incluyen algunos ejemplos de texto)

Para nosotros es muy importante mantener su privacidad, por lo cual aplicaremos las medidas necesarias para que nadie conozca su identidad ni tenga acceso a sus datos personales:

- 1) La información que nos proporcione se identificará con un código que reemplazará su nombre y se guardará en un lugar seguro donde sólo el investigador tendrá acceso.
- 2) Su nombre no será mencionado en los reportes o publicaciones.
- 3) El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran problemas en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

Derechos y opciones del participante (se incluye un ejemplo de texto)

Usted puede decidir no participar y si decide no participar solo debe decírselo al investigador principal o a la persona que le explica este documento. Además, aunque decida participar puede retirarse del estudio cuando lo desee, sin que ello afecte los beneficios de los que goza en este momento.

Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 09830456071 que pertenece a Antonela Granizo, o envíe un correo electrónico a belengranizo13@hotmail.es

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. Iván Sisa, Presidente del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la USFQ, al siguiente correo electrónico: comitebioetica@usfq.edu.ec

Consentimiento informado (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del participante	Fecha
Firma del testigo (si aplica)	Fecha
Nombre del investigador que obtiene el consentimiento informado	
Firma del investigador	Fecha

ANEXO C: HERRAMIENTAS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Traducido por Pérez-Albéniz, De Paúl, Etxeberria, Montes, & Torres, 2003

<i>Tabla 6</i> Dimensiones de la versión en español del <i>Interpersonal Reactivity Index</i>	
Factor	Ítems
1. TP	(3) A veces encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otros (R). (8) En un desacuerdo con otros, trato de ver las cosas desde el punto de vista de los demás antes de tomar una decisión. (11) A veces intento entender mejor a mis amigos imaginando cómo ven las cosas desde su perspectiva. (15) Si estoy seguro/a de que tengo la razón en algo, no pierdo mucho tiempo escuchando los argumentos de otras personas (R). (21) Creo que todas las cuestiones se pueden ver desde dos perspectivas e intento considerar ambas. (25) Cuando estoy molesto con alguien, generalmente trato de «ponerme en su pellejo» durante un tiempo. (28) Antes de criticar a alguien, intento imaginar cómo me sentiría yo si estuviera en su lugar.
2. F	(1) Con cierta frecuencia sueño despierto y fantaseo sobre cosas que podrían pasarme. (5) Realmente me siento «metido» en los sentimientos de los personajes de una novela. (7) Generalmente soy objetivo cuando veo una película o una obra de teatro y no me suelo «meter» completamente en ella (R). (12) Es raro que yo me «meta» mucho en un buen libro o en una película (R). (16) Después de ver una obra de teatro o una película, me siento como si fuese uno de los protagonistas. (23) Cuando veo una buena película, puedo ponerme muy fácilmente en el lugar del protagonista. (26) Cuando estoy leyendo una novela o historia interesante, imagino cómo me sentiría si me estuviera pasando lo que ocurre en la historia.
3. EC	(2) A menudo tengo sentimientos de compasión y preocupación hacia gente menos afortunada que yo. (4) A veces no me dan mucha lástima otras personas cuando tienen problemas (R). (9) Cuando veo que se aprovechan de alguien, siento necesidad de protegerle. (13) Cuando veo que alguien se hace daño, tiendo a permanecer tranquilo (R). (14) Las desgracias de otros no suelen angustiarme mucho (R). (18) Cuando veo que alguien está siendo tratado injustamente, no suelo sentir mucha pena por él (R). (20) A menudo me conmueven las cosas que veo que pasan. (22) Me describiría como una persona bastante sensible.
4. PD	(6) En situaciones de emergencia, me siento aprensivo e incómodo. (10) A veces me siento indefenso/a cuando estoy en medio de una situación muy emotiva. (17) Me asusta estar en una situación emocional tensa. (19) Generalmente soy bastante efectivo/a afrontando emergencias (R). (24) Tiendo a perder el control en las emergencias. (27) Cuando veo a alguien en una emergencia que necesita ayuda, pierdo el control.
Nota: PT: <i>Perspective taking (Toma de perspectiva)</i> ; F: <i>Fantasy (Fantasía)</i> ; EC: <i>Empathic concern</i> ; PD: <i>Personal distress</i>	