



Psychología. Avances de la disciplina

ISSN: 1900-2386

psychologia@usbbog.edu.co

Universidad de San Buenaventura

Colombia

González-Trijueque, David; Tejero Acevedo, Roberto; Delgado Marina, Sabino
Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e
inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas
Psychología. Avances de la disciplina, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, 2012, pp. 45-57
Universidad de San Buenaventura
Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225788003>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN VÍCTIMAS DE MOBBING: DIFERENCIAS ENTRE TRABAJADORES ESPAÑOLES E INMIGRANTES LATINOAMERICANOS Y CONSIDERACIONES CLÍNICAS

COPING STRATEGIES IN HARASSED VICTIMS: DIFFERENCES BETWEEN SPANISH AND LATIN-AMERICAN IMMIGRANT WORKERS AND CLINICAL CONSIDERATIONS

DAVID GONZÁLEZ-TRIJUEQUE*, ROBERTO TEJERO ACEVEDO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRID - ESPAÑA

SABINO DELGADO MARINA***

PLATAFORMA CONTRA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA DISCRIMINACIÓN LABORAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (PRIDICAM) - ESPAÑA

FECHA RECEPCIÓN: 20/4/2012 • FECHA ACEPTACIÓN: 27/5/2012

Resumen

En este artículo se presenta un estudio-piloto sobre el empleo de estrategias de afrontamiento por parte de trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos víctimas de *mobbing* que han acudido en busca de ayuda a la Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid (PRIDICAM) durante el periodo 2007-2012. El objetivo del presente estudio es comprobar si existen diferencias significativas entre ambos grupos a la hora de afrontar el estresor del acoso laboral. Para ello, se ha realizado un estudio transversal y se han comparado las puntuaciones obtenidas. Se ha contado con una muestra de 75 víctimas españolas y otra de 75 víctimas latinoamericanas. Todos ellos cumplimentaron el CSI (*Coping Strategies Inventory*). Los resultados obtenidos indican que los trabajadores latinoamericanos utilizan de forma más evidente estrategias adecuadas centradas en la emoción y en menor medida estrategias inadecuadas centradas en la emoción que los trabajadores españoles. Además, los trabajadores latinoamericanos alcanzan mayor puntuación en relación al manejo inadecuado centrado en el problema. Pese a ello, no se encuentran diferencias significativas globales en relación al manejo adecuado o inadecuado del *mobbing* entre las muestras de estudio. Por último, se discuten distintas consideraciones clínicas en relación a las estrategias de afrontamiento y su relación con el acoso psicológico en el lugar de trabajo así como su relevancia para la salud de los trabajadores.

Palabras clave: adaptación psicológica, estrés psicológico, intimidación, conducta social

Abstract

In this article a pilot-study is carried out on the use of coping strategies of Spanish and Latin-American harassed workers who have come in search of help to the "Platform against the Psychosocial Factors and the Labour Discrimination of the Community of Madrid" (PRIDICAM) during the period 2007-2012. The aim of the present study is to verify if significant differences exist in both groups at the moment

* Doctor en Psicología y Psicólogo Forense de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, España. Juzgados de Getafe (Madrid). Avenida Juan Carlos I, s/n. 28905. E-mail: david_gonzalez@madrid.org. Tlfno.: 00 (34) 91 649 94 32. Fax: 00 (34) 91 649 94 87.

** Psicólogo Forense de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, España. Juzgados de Alcobendas (Madrid). C/ Joaquín Rodrigo, 3. 28100. E-mail: roberto.tejero@madrid.org. Tlfno.: 00 (34) 91 625 86 33. Fax: 00 (34) 91 625 86 35.

*** Psicólogo del Trabajo y Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales (especialidad en Ergonomía y Psicosociología aplicada). C/ Libertad, 34 (posterior), 1.ª planta. 28936 Móstoles (Madrid). E-mail: sabino_delgado@yahoo.es. Tlfno.: 00 (34) 661 623 467. www.madridriesgospsicossociales.es

of confronting the workplace harassment. A transverse study has been realized and the obtained averages have been compared. A sample of 75 Spanish victims and other one of 75 Latin-American victims are considered. All of them completed the SCI (Coping Strategies Inventory). The obtained results indicate that the Latin-American workers use major number of positive emotion-focused strategies and minor negative ones. In addition, the Latin-American workers reach major average in relation to the negative problem-focused strategies. However, the differences in relation to the positive or negative coping are not significant between the studied samples. Finally, different clinical considerations are discussed in relation to the coping strategies and their relation with the workplace bullying as well as their relevancy for the health of the workers.

Keywords: coping, psychological stress, bullying, social behavior

Introducción

El estrés se describe como una manifestación del desequilibrio entre las demandas, externas o internas, percibidas por el sujeto y los recursos disponibles con los que cuenta para hacer frente a dichas demandas (Cano, Rodríguez y García, 2007; Morán, 2005). La presencia de un estresor implica una interacción de la persona con su entorno, que se caracteriza por una descompensación entre lo que de aquél se requiere y los recursos que posee para abordar dicha situación (Frydenberg, 1997; Lazarus y Folkman, 1986). Sin embargo, el mismo estímulo estresante puede provocar en las personas diferentes respuestas tanto a nivel cognitivo como a nivel emocional o conductual; estos recursos se conocen como estrategias de afrontamiento (*coping*) (Cano et ál., 2007). Es decir, ante los distintos problemas y dificultades a los que se enfrenta el ser humano y ante la necesidad de reducir el malestar que estos generan, se ponen en marcha distintas estrategias cognitivas y comportamentales, configurando el afrontamiento como una modalidad de funcionamiento que la persona utiliza en su constante interacción con el medio con el fin de adaptarse al mismo (Zeidner y Endler, 1996).

El entorno laboral constituye un estresor para el trabajador que allí desarrolla su labor ya que la exposición ante los distintos factores de riesgos psicosociales pueden tener como resultado la experiencia negativa del estrés laboral; forma específica de estrés que puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que se producen ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Vicente et ál., 2011).

En este artículo se analiza el modo de afrontar por parte de los trabajadores en relación a un tipo de estrés laboral muy concreto, el *mobbing* o acoso psicológico en el lugar de trabajo, uno de los principales riesgos psicoso-

ciales a los que puede enfrentarse un trabajador durante su vida laboral (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006). El interés por este tipo de estudio surge por parte de los autores tras años de colaboración en PRIDICAM en los que han podido percibir que la población latinoamericana que acude solicitando sus servicios describe estrategias de afrontamiento aparentemente distintas a las que manifiestan los trabajadores españoles. Este interés es aún más significativo por el hecho de que sean escasos los estudios sobre el modo de afrontar el *mobbing* (Hogh, Mikkelsen y Hansen, 2011) y sobre todo por no existir referente alguno en relación a las posibles diferencias entre trabajadores españoles y trabajadores inmigrantes de origen latinoamericano en España.

El *mobbing* ha sido descrito fundamentalmente como una forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y puede manifestarse a través de muy distintos tipos de comportamientos sobre una persona; estas conductas deben producirse de manera tendenciosa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado (Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998). En España, el acoso laboral fue definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como

Una situación en la que una persona (o un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo (Martín-Daza et ál., 1998, p. 1).

Esta definición ha sido actualizada posteriormente en el sentido de considerar el acoso laboral como:

La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el

tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica); dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (Fidalgo et ál., 2009, p. 3).

En todo caso, se trata de un problema sociolaboral susceptible de originar muy negativos efectos tanto para el trabajador afectado como para su esfera sociofamiliar y la propia organización de trabajo (Einarsen y Mikkelsen, 2003; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; Hogh et ál., 2011; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001; 2002a; 2002b). Asimismo, a los efectos negativos propios del acoso laboral se deben unir las importantes cifras de prevalencia de este fenómeno, que dependiendo de las distintas definiciones del constructo, los diversos instrumentos de medida utilizados y las diferentes poblaciones de estudio pueden variar entre el 1% y el 84% (Zapf et ál., 2011).

Por otra parte, al estresor del acoso laboral se debe añadir el que supone la condición de inmigrante, situación que exige un importante nivel de adaptación y que puede llevar asociado comportamientos discriminatorios muy relacionados con conductas abusivas como es el *mobbing* (Lewis, Giga y Hoel, 2011; Patiño y Kirchner, 2008). Además, los datos en España en relación a los inmigrantes de origen latinoamericano señalan que son el trabajo y su situación económica los principales estresores que deben hacer frente (Patiño y Kirchner, 2008).

Por todo ello, atendiendo a la relevancia del fenómeno del acoso laboral, tanto por los daños asociados como por su prevalencia, y teniendo en cuenta la escasez de estudios relacionados con el modo de afrontarlo y la inexistencia de investigaciones que comparan a la población activa nacional con la población activa inmigrante, en este caso de origen latinoamericano, los autores se marcaron el objetivo de comprobar si los trabajadores inmigrantes latinoamericanos que trabajan en España así como los trabajadores españoles utilizan un modo de afrontamiento activo ante el *mobbing* y verificar, además, si ambos grupos emplean estrategias de afrontamiento distintas a la hora de abordar esta problemática.

Método

Diseño

El estudio empírico propuesto es de naturaleza transversal, ya que en el momento de realizar la presente investigación todos los participantes de la muestra de estudio definitiva pertenecen a la población activa española y describen estar expuestos a una situación de acoso laboral. Dicho tipo de estudio permite obtener información descriptiva sobre distintos aspectos y describir las relaciones existentes entre un conjunto de variables en el momento determinado. En este estudio se realizó una comparación de medias para muestra independientes en relación a las variables estudiadas, descritas estas en el subapartado de instrumentos.

Participantes

En el periodo comprendido entre septiembre de 2007 y junio de 2012 un total de 362 trabajadores acudieron a los servicios psicológicos de la Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid (PRIDICAM). De ellos, 277 eran españoles (76,5%) y 75 latinoamericanos (23,5%). Se seleccionaron aleatoriamente 75 casos de sujetos españoles para equiparar en número con los trabajadores latinoamericanos que conformasen las muestras de estudio definitivas. Respecto a este segundo grupo, resultaron las siguientes nacionalidades: 23 ecuatorianos (30,7%), 22 colombianos (29,3%), 15 peruanos (20%), 7 dominicanos (9,3%), 5 chilenos (6,7%), 1 cubano (1,3%), 1 mexicano (1,3%) y 1 argentino (1,3%).

La muestra final de estudio está compuesta por 150 sujetos (75 víctimas de *mobbing* españolas y 75 víctimas de *mobbing* latinoamericanas), siendo todos ellos debidamente informados del objetivo del estudio desarrollado. Los criterios de admisión al estudio fueron los siguientes: 1) cumplir los criterios técnicos de duración y frecuencia del acoso laboral establecidos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) a través de la Nota Técnica Preventiva nº 476 (Martín-Daza et ál., 1998) con arreglo a una entrevista estructurada; y 2) responder de forma positiva el ítem n.º 44 de la Escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004) (*En el transcurso de los últimos seis meses, ¿ha sido usted víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico*

de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana?), instrumento administrado tras finalizar la entrevista estructurada anteriormente señalada.

Respecto a los datos sociodemográficos de ambas muestras de estudio, debemos destacar que entre los trabajadores españoles predominaban las mujeres (54,7%). La edad media era de 35,95 años (D.T.= 8,89). El 44% estaban casados, el 40% eran solteros y el 16% estaban divorciados. Un 14,7% poseía estudios primarios, un 64% secundarios y un 21,3% universitarios. El 10,7% se autopercibía como clase social alta, el 80% como clase media y el 9,3% restante como clase baja. El 46,7% de los trabajadores españoles trabajaban en el sector público y el 53,3% en el privado, teniendo un 60% contratos fijos/indefinidos y un 40% temporales.

Por otra parte, el 100% de los trabajadores latinoamericanos trabajaban en el sector privado. Presentaban una edad media de 28,96 años (D.T.=6,43) y entre ellos predominaban las mujeres (52%). El 38,7% estaban solteros, el 53,3% casados y el 8% divorciados. Un 41,3% poseía estudios primarios, un 46,7% secundarios y un 12% universitarios. El 74,7% se autopercibía como clase media, el 21,3% como clase baja y el 4% como clase social alta. En cuanto al tipo de contrato, el 25,3% informaban sobre contratos fijos/indefinidos y el 74,7% sobre temporales.

Procedimiento

Para la realización del presente trabajo de investigación y poder cumplir con los objetivos planteados se desarrollaron diversos pasos que serán explicados a continuación:

En primer lugar, se realizó una búsqueda de documentación bibliográfica en relación con el acoso psicológico en el lugar de trabajo para así lograr un mayor conocimiento sobre la materia. Posteriormente, se diseñó un sencillo cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y sociolaborales que pudieran resultar de interés para la investigación propuesta. Una vez seleccionado el instrumento de medida correspondiente, este fue administrado durante el periodo de tiempo descrito según los criterios anteriormente expuestos. La evaluación de las estrategias de afrontamiento se ha desarrollado a través de una única sesión anterior a iniciar cualquier intervención profesional a través de la cumplimen-

tación del CSI (Coping Strategies Inventory). Tras la recogida de datos y una vez seleccionada la muestra de estudio definitiva se realizaron los oportunos análisis estadísticos a través del programa informático SPSS 15.0.

Consideraciones éticas

La recogida de datos se realizó con el previo consentimiento de todos los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre el estudio realizado. A todos ellos se les garantizó el anonimato y se asignó un código a cada protocolo administrado con el propósito de mantener la confidencialidad. Asimismo, a todos los participantes se les proporcionó un consentimiento informado mediante el cual decidían participar voluntariamente en el estudio y autorizaban a utilizar los datos facilitados con fines académicos.

Instrumentos

Todos los participantes respondieron a un formulario de recogida de datos sociodemográficos y sociolaborales elaborado *ad hoc*, a la escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004) y a la adaptación española del CSI (Cano et ál., 2007). Todos los participantes cumplimentaron el CSI en relación a su problemática laboral, descrita como una situación de acoso laboral hacia su persona.

El CSI (*Coping Strategies Inventory*) (Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989) fue el instrumento de medida de estrategias de afrontamiento seleccionado, concretamente su adaptación española (Cano et ál., 2007). Se trata de un cuestionario que recoge dos tipos de información: 1) cualitativa, donde la persona describe la situación estresante, y 2), cuantitativa, donde se responde a la frecuencia de utilización de determinadas estrategias de afrontamiento según una escala Likert (0-4 puntos), así como al grado de eficacia percibida en el afrontamiento. La adaptación española consta de 40 ítems y goza de excelentes propiedades psicométricas (Cano et ál., 2007).

El CSI presenta una estructura jerárquica compuesta por ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias. Las ocho escalas primarias son: 1) resolución de problemas (REP, estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce), 2) reestructuración cognitiva (REC, estrategias cognitivas que modifican el signifi-

cado de la situación estresante), 3) expresión emocional (EEM, estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés), 4) apoyo social (APS, estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional), 5) pensamiento desiderativo (PSD, estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante); 6) evitación de problemas (EVP, estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante), 7) autocrítica (AUT, estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo), y 8) retirada social (RES, estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante).

Las escalas secundarias surgen de la agrupación empírica de las primarias: 1) manejo adecuado centrado en el problema (MAP, incluye las subescalas REP y REC, indicando un afrontamiento adaptativo centrado en el problema, bien modificando la situación, bien su significado); 2) manejo adecuado centrado en la emoción (MAE, incluye las subescalas APS y EEM, reflejando un afrontamiento adaptativo centrado en el manejo de las emociones que afloran en el proceso estresante); 3) ma-

nejo inadecuado centrado en el problema (MIP, incluye las subescalas EVP y PSD, indicando un afrontamiento desadaptativo centrado en el problema, bien evitando las situaciones estresantes, bien fantaseando sobre realidades alternativas pasadas, presentes o futuras); y 4) manejo inadecuado centrado en la emoción (MIE, incluye las subescalas RES y AUT, reflejando un afrontamiento desadaptativo centrado en las emociones, pero basado en el aislamiento, la autocrítica y la autoinculpación).

Las escalas terciarias surgen de la agrupación empírica de las secundarias: 1) manejo adecuado (MA, incluye las subescalas REP, REC, APS y EEM, indicando esfuerzos activos y adaptativos por compensar la situación estresante); y 2) manejo inadecuado (MI, incluye las subescalas EVP, PSD, RES y AUT, sugiriendo un afrontamiento pasivo y desadaptativo).

Resultados

En primer lugar, y a modo descriptivo, se facilitan las frecuencias de las estrategias de afrontamiento señaladas por ambas muestras de estudio (tabla 1), destacándose en negrita la puntuación media más elevada en los dos grupos comparados.

Tabla 1. Estrategias de afrontamiento descritas por las muestras de estudio en relación al *mobbing*

Ítems del CSI	Muestra trabajadores españoles (N=75)		Muestra trabajadores latinoamericanos (N=75)	
	X	DT	X	DT
01. Luché para resolver el problema	3,36	1,34	3,33	1,26
02. Me culpé a mí mismo	1,64	1,23	1,27	1,41
03. Dejé salir mis sentimientos para reducir el estrés	1,72	1,42	2,35	1,36
04. Deseé que la situación nunca hubiera empezado	2,80	1,19	3,24	1,02
05. Encontré a alguien que escuchó mi problema	2,92	1,42	2,56	1,45
06. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	2,29	1,23	2,40	1,16
07. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado	1,32	1,56	,85	1,21
08. Pasé algún tiempo solo	1,03	1,02	1,65	1,63
09. Me esforcé para resolver los problemas de la situación	2,96	1,63	2,99	1,41
10. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	1,75	1,29	,92	1,19

Esta tabla continúa en la siguiente página →

Ítems del CSI	Muestra trabajadores españoles (N=75)		Muestra trabajadores latinoamericanos (N=75)	
	X	DT	X	DT
11. Expresé mis emociones, lo que sentía	2,25	1,19	2,60	1,18
12. Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	2,56	1,35	3,01	1,17
13. Hablé con una persona de confianza	2,63	1,54	2,17	1,44
14. Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas	2,20	1,48	2,25	1,19
15. Traté de olvidar por completo el asunto	1,89	1,26	2,07	1,49
16. Evitó estar con gente	,96	1,07	1,32	1,36
17. Hice frente al problema	3,55	,96	3,44	1,22
18. Me critiqué por lo ocurrido	1,87	1,55	1,28	1,50
19. Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir	1,89	1,19	2,52	1,16
20. Deseé no encontrarme nunca más en esa situación	2,15	1,60	2,01	1,59
21. Dejé que mis amigos me echaran una mano	2,09	1,74	2,00	1,61
22. Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían	2,33	1,38	2,00	1,37
23. Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más	1,33	1,13	1,96	1,56
24. Oculté lo que pensaba y sentía	,97	1,18	,83	1,23
25. Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran	3,11	1,32	2,97	1,44
26. Me recriminé por permitir que esto ocurriera	,76	1,13	1,32	1,50
27. Dejé desahogar mis emociones	1,63	1,48	2,40	1,33
28. Deseé poder cambiar lo que había sucedido	2,52	1,53	2,55	1,42
29. Pasé algún tiempo con mis amigos	2,28	1,47	2,69	1,10
30. Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo	2,44	1,32	2,81	1,13
31. Me comporté como si nada hubiera pasado	1,55	1,03	1,89	1,54
32. No dejé que nadie supiera cómo me sentía	1,92	1,49	,83	1,26
33. Mantuve mi postura y luché por lo que quería	3,08	1,31	2,80	1,50
34. Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	2,37	1,54	1,73	1,64
35. Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	2,13	1,15	2,59	1,08
36. Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	2,48	1,34	2,69	1,26
37. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	2,56	1,33	2,85	1,19
38. Me fijé en el lado bueno de las cosas	2,60	1,41	2,31	1,05
39. Evité pensar o hacer nada	,73	,93	1,36	1,36
40. Traté de ocultar mis sentimientos	,63	,89	1,05	1,38
Me consideré capaz de afrontar la situación	1,90	1,46	1,93	1,56

Posteriormente y para cumplir con el objetivo del presente estudio se realizaron pruebas *t de Student* para muestras independientes con el fin de comprobar la aparición de posibles diferencias significativas en las medias obtenidas en relación con las variables continuas consideradas, las cuales han sido las ocho estrategias primarias (REP, REC, EEM, APS, PSD, EVP, AUT, RES), las cuatro secundarias (MAP, MAE, MIP, MIE) y las dos terciarias (MA, MI).

Respecto a las puntuaciones generales correspondientes al manejo adecuado no se halló diferencias significativas entre ambos grupos (MA; 50,02 vs. 52,04, $t=1,18$, n.s.). Asimismo, tampoco se encontraron dife-

rencias significativas en cuanto al manejo adecuado centrado en el problema (MAP; 27,92 vs. 27,30, $t=0,78$, n.s.) ni en las subescalas correspondientes (REP y REC) (tabla 2). Sí se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos en relación al manejo adecuado centrado en la emoción (MAE; 22,10 vs. 24,73, $t=2,13$, $p<0,05$), donde los trabajadores latinoamericanos obtienen puntuaciones más elevadas. Este dato es fundamentalmente explicable por la diferencia existente en la subescala de expresión de emociones donde la diferencia es aún más significativa (EEM; 9,62 vs. 12,45, $t=4,46$, $p<0,001$), ya que en relación al apoyo social (APS) las diferencias no han sido relevantes (tabla 2).

Tabla 2. Comparación de las variables estudiadas entre trabajadores españoles y latinoamericanos

	Trabajadores españoles (n=75)		Trabajadores latinoamericanos (n=75)		<i>t</i>
	X	DT	X	DT	
CSI					
Manejo adecuado (MA)	50,02	13,01	52,04	6,78	1,18
Centrado en el problema (MAP)	27,92	4,91	27,30	4,64	,78
REP	16,05	3,55	15,53	3,62	,88
REC	11,86	4,93	11,77	3,33	,13
Centrado en la emoción (MAE)	22,10	9,34	24,73	5,14	2,13*
EEM	9,62	4,54	12,45	3,07	4,46***
APS	12,48	5,73	12,28	3,39	,26
Manejo inadecuado (MI)	33,22	9,03	33,82	8,07	,43
Centrado en el problema (MIP)	19,33	6,53	21,62	4,29	2,53*
PSD	12,50	5,10	13,49	3,39	1,39
EVP	6,82	2,80	8,13	3,96	2,32*
Centrado en la emoción (MIE)	13,89	4,38	12,20	5,93	1,98*
AUT	8,38	3,35	6,52	4,16	3,02**
RES	5,50	2,51	5,68	3,77	,33

* $p<0,05$; ** $p<0,01$; *** $p<0,001$

Por otra parte, en cuanto a la puntuación global correspondiente al manejo inadecuado no se hallaron diferencias significativas entre ambos grupos (MI; 33,22 vs. 33,82, $t=0,43$, n.s.). Sin embargo, sí

se encontraron diferencias significativas respecto al manejo inadecuado centrado en el problema (MIP; 19,33 vs. 21,62, $t=2,53$, $p<0,05$), con presencia de mayor puntuación de estrategias de tipo evitativo en el grupo

de trabajadores latinoamericanos (EVP; 6,82 vs. 8,13, $t=2,32$, $p<0,05$), y en relación al manejo inadecuado centrado en la emoción (MIE; 13,89 vs. 12,20, $t=1,98$, $p<0,05$), donde han sido los trabajadores españoles quienes han puntuado más alto debido a los resultados alcanzados en autocrítica (AUT; 8,38 vs. 6,52, $t=3,02$, $p<0,01$) (tabla 2).

Discusión

El interés por valorar las estrategias de afrontamiento ante el *mobbing* radica en las implicaciones que pueden tener estas tanto a nivel laboral como a nivel clínico o pericial, ya que la vulnerabilidad o resiliencia de cualquier víctima actúa como modulador entre el estresor y el daño originado (Esbec y Gómez-Jarabo, 2000). Partiendo de los resultados obtenidos y reconociendo las limitaciones del presente estudio, motivadas principalmente por el tamaño de la muestra del mismo y las limitaciones propias de los instrumentos de medida utilizados, se han analizado las diferencias existentes entre las estrategias de afrontamiento utilizadas ante el acoso laboral entre trabajadores españoles y latinoamericanos inmigrantes que han acudido a los servicios psicológicos de PRIDICAM durante el periodo 2007-2012, tratándose en todo caso de trabajadores pertenecientes a la población activa general española, y más concretamente de la Comunidad de Madrid, al momento de realizar la recogida de datos.

Lazarus y Folkman (1986), diferenciaron dos procesos en el afrontamiento de las personas: 1) dirigido al problema, definido como las acciones directas, conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza en la intención de resolver, modificar o alterar el problema; y 2) dirigido a la emoción, definido como las acciones paliativas a través de las cuales el sujeto intenta minimizar la angustia y reducir sus efectos psicológicos, yendo este afrontamiento enfocado a regular la respuesta emocional que el problema ha generado. Sin embargo, el empleo de una determinada estrategia de afrontamiento dependerá tanto de la situación estresante en cuestión como de la evaluación cognitiva, el control percibido, las emociones y/o la activación fisiológica expe-

rimentada por la persona (Lazarus y Folkman, 1986; Morán, 2005).

En el estudio piloto desarrollado se puede destacar en primer lugar que tanto los trabajadores españoles como los latinoamericanos inmigrantes han presentado un afrontamiento activo, en el sentido de poner en marcha todo tipo de recursos, superando las medias en todas las subescalas de medida a las puntuaciones medias obtenidas en la adaptación española del CSI (tabla 3). Independientemente de la adecuación que suponga el uso de cada estrategia de afrontamiento podemos señalar que, tal y como sucede en otros estudios similares, el trabajador acosado pone en marcha una variada gama de estrategias de afrontamiento, situación lógica si atendemos a las características del *mobbing* (donde a menudo las conductas de acoso son sutiles) y a la extrañeza que presenta el trabajador acosado al no entender muy bien qué le está sucediendo (González-Trijueque y Graña, 2010; Hogh et ál., 2011). Este comportamiento no ha de resultar extraño, ya que todas las personas emplean un amplio espectro de estrategias de afrontamiento y los mecanismos particulares de afrontamiento elegidos en cada situación serán determinados por múltiples factores, especialmente por las exigencias y las oportunidades de cada situación (Lazarus y Folkman, 1986); si bien en los supuestos de acoso laboral la víctima inicialmente procura abordar directamente la situación con su acosador una vez que ha alcanzado una comprensión mínima acerca de lo que le está ocurriendo (Hogh et ál., 2011). Sin embargo, lo que suele suceder en los supuestos de acoso laboral es que el acosador no cese en sus comportamientos, con lo que la víctima comenzará a poner en marcha otro tipo de estrategias para intentar enfrentar la situación o por lo menos reducir el malestar percibido (Hogh et ál., 2011; Mikkelsen, 2004; Pehkonen, 2004).

Aunque los estudios sobre afrontamiento del acoso laboral son escasos, sí existe literatura científica muy amplia en relación al estrés, y no debemos olvidar que el *mobbing* es un tipo de estrés laboral. En este sentido, los estudios ponen constantemente de manifiesto la existencia de una enorme variedad de estilos de afrontamiento por lo que resulta más operativo hablar de las estrategias concretas empleadas por los

sujetos de forma habitual (Cabaco, 1995); entre estas estrategias cabe citar como más destacadas: distanciamiento (p. ej., esfuerzo por separarse del problema); autocontrol (p. ej., intento de regular y controlar los propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales); reevaluación positiva (p. ej., percibir los posibles aspectos positivos que tenga el evento estresante); escape-evitación (p. ej., no pensar en el suceso estresante); confrontación (p. ej., esfuerzos para alterar la situación); planificación (p. ej., pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema); aceptación de la responsabilidad (p. ej., reconocimiento del papel que uno ha tenido en el origen del problema).

En el presente estudio, los trabajadores latinoamericanos inmigrantes han presentado un mejor manejo adecuado centrado en la emoción que los españoles, sobre todo en lo referente a la expresión de las emociones; es decir, utilizan más los mecanismos de ventilación encaminados a liberar tensiones acumuladas. Además, los trabajadores latinoamericanos también utilizan en menor medida las estrategias inadecuadas centradas en la emoción, donde los trabajadores españoles se muestran más autocríticos y se culpan por el modo en que manejan la situación; este último dato parece relacionado con situaciones de acoso laboral más prolongadas (Hogh et ál., 2011), por lo que no debemos olvidar que en este estudio los trabajadores españoles tienen un porcentaje más elevado de contratos fijos/indefinidos que los trabajadores latinoamericanos y podría contribuir a entender mejor este dato. Al dirigirse a la respuesta emocional, el estilo de afrontamiento de los trabajadores inmi-

grantes latinoamericanos se orienta a reducir o eliminar la respuesta emocional generada por la situación de acoso de forma más evidente que en los trabajadores españoles. Este dato está en concordancia con estudios desarrollados en España con población inmigrante de origen latinoamericano (en los que se identifican el trabajo y los problemas económicos como principales estresores) que señalan que es la descarga emocional la estrategia de afrontamiento más utilizada en situaciones altamente estresantes siendo la resolución centrada en el problema usada en menor medida en estos caso (Patiño y Kirchner, 2008). En el único aspecto donde se aprecia que los trabajadores españoles manejan mejor la situación de acoso es que presentan menor uso de estrategias de tipo evitativo (figura 1), es en este aspecto relacionado con el manejo inadecuado centrado en el problema donde los trabajadores latinoamericanos obtienen puntuaciones superiores relacionadas con la negación del problema. Sin embargo, la metodología utilizada no permite asegurar si las diferencias halladas están motivadas por cuestiones culturales o por el hecho de tratarse de población inmigrante. En todo caso, los datos obtenidos sugieren un mejor manejo cualitativo de la situación de acoso laboral por parte de los trabajadores inmigrantes que los trabajadores nacionales, situación que también puede verse favorecida por el hecho de que los primeros pudieran disponer de mayor disponibilidad para cambiar de empleo, situación también lógica si tenemos en cuenta que presentan condiciones laborales más precarias (p. ej. mayor porcentaje de contratos temporales).

Tabla 3. Comparación de las medias obtenidas en las muestras de estudio con las correspondientes a la media de la adaptación española del CSI

	REP	REC	EEM	APS	PSD	EVP	AUT	RES
Media de la adaptación española del CSI (N=337)	14,25	10,17	8,98	10,93	11,66	5,81	5,11	3,93
Media de la muestra de trabajadores españoles del presente estudio (N=75)	16,05	11,86	9,62	12,48	12,50	6,82	8,38	5,50
Media de la muestra de trabajadores latinoamericanos del presente estudio (N=75)	15,53	11,77	12,45	12,28	13,49	8,13	6,52	5,68

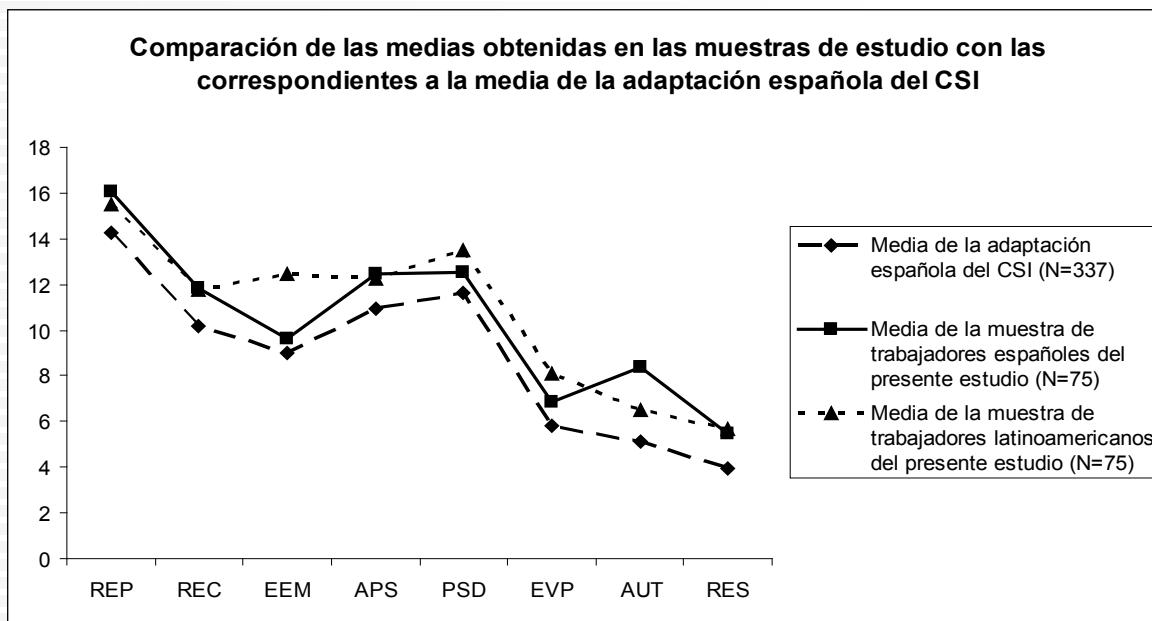


Figura 1. Representación gráfica de las medias obtenidas en las ocho subescalas de medida del CSI en las muestras de estudio con las correspondientes medias de la adaptación española original

No obstante, las diferencias halladas a nivel global de lo que supone el empleo de estrategias de afrontamiento adaptativas y desadaptativas no ha evidenciado diferencias significativas entre trabajadores españoles y latinoamericanos, usando ambos grupos en mayor medida estrategias adecuadas tanto centradas en el problema como en la emoción.

Son escasas las investigaciones relacionadas sobre el afrontamiento del acoso laboral (Hogh et al., 2011; Mikkelsen, 2004; Pehkonen, 2004; Zapf y Einarsen, 2011), y menos aún los que comparan las estrategias utilizadas por trabajadores nacionales con población inmigrante, de hecho los autores del presente no han encontrado ningún estudio al respecto. Lo que sí conocemos es que las conductas evitativas son una estrategia habitual para afrontar el estrés (Lazarus y Folkman, 1986), por lo que no ha de resultar extraño que la evitación sea utilizada por las víctimas de mobbing (Mikkelsen, 2004; Zapf y Gross, 2001; Morán, 2005), tal y como se ha hallado en el presente estudio (sobre todo por parte de víctimas latinoamericanas) (ver escala EVP, figura 1). Además, la víctima de *mobbing* comienza usando distintas estrategias para afrontar la situación de acoso, entre las que destaca la búsqueda de apoyo social (Hogh y Dofradottir, 2001; Hogh et al., 2011; Mikkelsen, 2004; Pehkonen, 2004;

Zapf y Gross, 2001), situación también evidenciada en el estudio aquí planteado (ver escala APS, figura 1); sin embargo, si dichas estrategias no surgen el efecto esperado resulta habitual que la persona acosada termine por abandonar su lugar de trabajo (Zapf y Gross, 2001), logrando de este modo el acosador su objetivo final.

Por otra parte, existen distintas opiniones a la hora de considerar si existen factores de riesgo en los trabajadores para ser víctimas de *mobbing* a lo largo de su vida laboral. Aunque para algunos autores existen dichos factores de forma evidente (p. ej., personas atípicas, muy competentes, sin red social de apoyo, buenas personas, mujeres embarazadas), por lo general se entiende que no existen características definitivas en las víctimas y que todo trabajador puede llegar a sufrir *mobbing* a lo largo de su trayectoria profesional (Leymann, 1996), si bien se ha considerado a las víctimas de acoso laboral como personas débiles o inseguras, valoración que suele ser errónea, ya que las víctimas, contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no están afectadas (inicialmente) de ninguna psicopatología o trastorno mental, ni son particularmente débiles o vulnerables (Piñuel, 2001).

Asimismo, la valoración de la estructura de personalidad de las víctimas de acoso laboral ha generado importante controversia (González-Trijueque y Delgado,

2008; Matthiesen y Einarsen, 2001) y, aunque el afrontamiento no sea una expresión directa de la personalidad no debemos obviar que está influido por la misma (Costa y McCrae, 1989). Por lo general, se ha considerado que las características de personalidad de quien es objeto de violencia psicológica tienen poca importancia, y por lo tanto, no es la personalidad la que determina ser víctima de *mobbing* (Ficken y Popp, 1996; Leymann, 1996), aunque esta impresión ha ido modificándose paulatinamente en los últimos años (Matthiesen y Einarsen, 2004); de hecho, diversos autores sí consideran que ciertas estructuras de personalidad suponen un factor de vulnerabilidad para sufrir y padecer conductas de acoso psicológico en el lugar de trabajo (Zapf y Einarsen, 2003, 2011), ya que en varios estudios se ha encontrado una pobre autoestima y unos elevados niveles de ansiedad social en las relaciones interpersonales de dichas víctimas (Matthiesen y Einarsen, 2001), rasgos de personalidad patológicos (obsesivos, dependientes, histriónicos, evitativos, introversión, neuroticismo, pobre autoimagen) (González-Trijueque y Delgado, 2008; Matthiesen y Einarsen, 2001; Zapf y Einarsen, 2003, 2011), déficit en habilidades sociales y empleo de estrategias de afrontamiento inadecuadas (González-Trijueque y Graña, 2010; Zapf y Einarsen, 2003, 2011) o incluso menor percepción del apoyo social (González-Trijueque y Graña, 2010). Todos estos aspectos se antojan fundamentales porque no debemos obviar que en el ámbito laboral, para lograr la integración en un grupo de trabajo y solicitar apoyo social de una forma aceptable se requiere competencia social, no siempre presente en las potenciales víctimas (Zapf, Knorz y Kulla, 1996).

La investigación planteada abre nuevas perspectivas en el estudio de la forma de afrontar el problema sociolaboral que constituye el *mobbing* y además contribuye al interés surgido en los últimos años en el contexto de América Latina en relación a esta temática (González-Trijueque, Tejero y Delgado, 2011). Si bien es evidente que el estudio del *mobbing* necesita de un mayor desarrollo (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006), consideramos de interés el estudio planteado (con todas sus limitaciones) por una parte en el sentido de que no existen investigaciones similares al día de hoy, y por otra parte en la importancia que tiene en la sociedad española el fenómeno de la inmigración de población activa desde

países de Latinoamérica, ya que el aumento significativo de los procesos migratorios requiere el desarrollo de estrategias preventivas para evitar la aparición de problemas relacionados con el estrés que deben enfrentar los inmigrantes (Patiño y Kirchner, 2008). Estos aspectos, no hacen otra cosa que animar a los investigadores a continuar estudiando este fenómeno desde distintas perspectivas para así lograr un mejor conocimiento del mismo y poder prevenirla y combatirla de forma más eficaz y satisfactoria.

Referencias

- Cabaco, A. S. (1995). *Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención*. Salamanca: UPSA.
- Cano, F. J., Rodríguez, L. & García, J. (2007). Adaptación española del inventario de estrategias de afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35(1), 29-39.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1989). Personality, stress and coping: some lessons from a decade of research. En K. S. Markides y C. L. Cooper (Eds.), *Aging, stress, social support and health* (pp. 267-283). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 127-143). London: Taylor & Francis.
- Esbec, E. & Gómez-Jarabo, G. (2000). *Psicología Forense y Tratamiento Jurídico Legal de la Discapacidad*. Madrid: Edisofer.
- Ficken, M. & Popp, J. (1996). A comparative analysis of passerine mobbing calls. *Auk Psychology*, 113(2), 370-380.
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez-Zambrana, G. & García-Maciá, R. (2009). *Nota Técnica Preventiva [NTP] 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Fidalgo, A. M. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Frydenberg, E. (1997). *Adolescent coping. Theoretical and research perspectives*. London: Routledge.

- González de Rivera, J. L. & Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- González-Trijueque, D. & Delgado, S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clinica y Salud*, 19(2), 191-204.
- González-Trijueque, D. & Graña, J. L. (2010). Profiles of social skills, coping strategies and perceived social support in mobbed workers. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10, 7-22.
- González-Trijueque, D., Tejero, R. & Delgado, S. (2011). El mobbing desde la perspectiva de la psicología jurídica. En G. A. Hernández-Medina (Ed.), *Psicología Jurídica Iberoamericana* (pp. 327-345). Bogotá: El Manual Moderno.
- Hogh, A. & Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 485-495.
- Hogh, A., Mikkelsen, E. G. & Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice* (pp. 107-128). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Lewis, D., Giga, S. & Hoel, H. (2011). Discrimination and bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory research and practice* (pp. 267-281). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. & López, A. (1998). *Nota Técnica Preventiva [NTP] 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mikkelsen, E. G. (2004). Coping with exposure to bullying at work: Results from an interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Morán, C. (2005). *Estrés, burnout y mobbing: Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú.
- Moreno-Jiménez, B. & Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 245-249.
- Patiño, C. & Kirchner, T. (2008). Estrés y coping en inmigrantes latinoamericanos residentes en Barcelona. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 1, 29-38.
- Peihonen, H. (2004). Workplace bullying and coping strategies: A longitudinal study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térreae.
- Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V. & Kigal, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy Research*, 13, 343-361.

- Vicente, M. T., López, A., Delgado, S., Tejero, R., Torres, J. I., Ramírez, M^a. V., Capdevila, L. M. & Terradillos, M. J. (2011). Estrés y salud laboral. Burnout. Aspectos médico-legales laborales. En S. Delgado (Ed.), *Tratado de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Vol. 2, Derecho Sanitario y Medicina Legal del Trabajo* (pp. 227-267). Barcelona: Bosch.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 165-183). London: Taylor and Francis.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice* (pp. 177-200). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Escartín, J., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2011). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice* (pp. 75-105). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zeidner, M. & Endler, N. S. (1996). *Handbook of coping: Theory, Research, Applications*. New York, NY: John Wiley & Sons.