

LA AGRESIÓN: EXPLICACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA

Brenda Massanet-Rosario,¹

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Resumen

En este trabajo exploro el tema de la agresión desde sus orígenes en la literatura, con especial énfasis en el contexto laboral. Dentro de este recorrido utilizo como marco de referencia cuatro áreas medulares de la psicología: filosófica, fisiológica, cognitiva y social. Examinó así las definiciones de los conceptos “violencia” y “agresión”. Recomiendo utilizar el término agresión para incluir una diversidad de conductas que van desde la incivilidad hasta la violencia. Esta gradación permite distinguir diferentes actos de agresión menor lo cual tiene el potencial de prevenir que desencadenen en violencia. Concluyo este ensayo con algunas propuestas aplicables al mundo laboral que pueden contribuir a atender la agresión desde sus fases tempranas y a prevenir la violencia.

Palabras clave: Violencia, agresión

AGGRESSION: EXPLANATIONS FROM PSYCHOLOGY

Abstract

In this paper I explore the concept of aggression from its origins in the literature, emphasizing on the work context. Through this path, I use as a reference four core areas of psychology: philosophical, physiological, cognitive and social. I examine the definitions of the terms “violence” and “aggression.” I recommend using the term aggression to include a variety of behaviors ranging from incivility to violence. This gradation can distinguish different minor acts of aggression which has the potential to avoid these triggers to violence. I conclude this essay with some proposals applicable to the workplace that can contribute to deal with aggression from its early stages and prevent violence.

Key words: Violence. aggression

El estudio de la agresión, y de la violencia como su expresión más intensa, no es nuevo. Por el contrario, este tema ha sido una preocupación de muchos investigadores/as a través de los tiempos. La agresión puede ser considerada una característica primitiva y hasta cierto punto innata de las especies, pero que en la especie humana

se ha complicado dados los avances tecnológicos que hemos logrado. “La crónica de la civilización humana es la historia de una iniciativa cooperativa consistentemente empañada por actos destructivos, y todo avance ha sido acompañado por un aumento en la eficiencia de la conducta violenta” (Delgado, 1971). De tal manera, mientras

¹ Puede contactar a la autora en: massanetb@empahill.co

antes el ser humano se debía valer de su cuerpo para expresar agresión ahora existen explosivos y armas que hacen que esta agresión vea sus formas más nocivas en actos de violencia fatal.

La manifestación de conductas agresivas es incluso objeto de estudio a nivel internacional. La Organización Mundial de la Salud, ha estimado que la violencia cobra la vida de aproximadamente 1.6 millones de personas anualmente y que constituye la causa principal de muerte para las personas entre las edades de 15 y 44 años; 14% de los hombres y 7% de las mujeres (World Health Organization, 2002). En Puerto Rico, en el 2006 se registraron 739 asesinatos/homicidios, 118 violaciones, 285 suicidios y 20,965 incidentes de violencia doméstica (Universidad de Puerto Rico, s.f.).

La agresión se ve en todos los niveles y contextos de la sociedad, aún en las escuelas y los trabajos. En Puerto Rico, en el 2005 ocurrieron 3,038 incidentes de violencia en las escuelas (Universidad de Puerto Rico, s.f.)² En los Estados Unidos un estudio realizado por el Negociado de Estadísticas del Trabajo (Bureau of Labor Statistics) en el 2005 reveló que el 5% de los 7.1 millones de compañías privadas entrevistadas había experimentado algún incidente en los 12 meses anteriores al estudio (Bureau of Labor Statistics, 2006)³.

A través de este trabajo exploraré cómo algunas de las diferentes áreas relacionadas a la psicología han aportado al cúmulo de conocimiento existente y al desarrollo de iniciativas que ayuden a disminuir los incidentes de agresión. En primer lugar, le daré una mirada a la filosofía, la cual explora la naturaleza humana y cómo ésta influye la conducta agresiva. De ahí continuaré a la contribución de la fisiología al aportar el conocimiento sobre el cuerpo humano y la

infinidad de estructuras que afectan la conducta agresiva y las emociones en general. Esta mirada deja muchas interrogantes en cuanto al poder decisional del ser humano por lo que continuaré con un recorrido luego por la psicología cognitiva para analizar sus hallazgos en relación a las funciones ejecutivas y cómo éstas inhiben o no la conducta agresiva. Esta mirada incluye cómo el insumo del ambiente y de las experiencias sociales influyen en la toma de decisiones a nivel cognitivo y finalmente a nivel social.

A partir de este marco conceptual daré una mirada específica a la agresión laboral y presentaré alternativas para atender la agresión en todas sus manifestaciones, con énfasis en la prevención. Por último, concluiré con algunas propuestas para contribuir a la disminución de la agresión en nuestro país y en el mundo.

Definición de la Agresión y la Violencia

La comprensión y estudio actual de la agresión y sus implicaciones requiere comenzar con una mirada a los conceptos de *violencia y agresión*. Estos términos han sido utilizados de forma intercambiable por muchos investigadores/as a través de los años. Es muy importante llamar la atención al hecho de que parece no haber acuerdo en cuanto a la definición de estos dos conceptos. De esta manera, aún cuando dos investigadores/as puedan utilizar el mismo término, puede que sus definiciones operacionales sean distintas lo cual dificulta comparar confiablemente sus hallazgos.

La Organización Mundial de la Salud (2002), por ejemplo, define *violencia* como “el uso intencional de fuerza física o poder, amenazado o actual, en contra de uno mismo, otra persona, o contra un grupo o comunidad. Este uso resulta en o tiene la capacidad de resultar en lesión, muerte o daño psicológico, mal desarrollo o privación”. Proponen que “el uso de fuerza física o poder debe ser entendido como que

² Las estadísticas para el 2006 no están disponibles aún.

³ En Puerto Rico no existen estadísticas confiables sobre las manifestaciones de la violencia en el contexto laboral.

incluye abandono y todos los tipos de abuso físico, sexual y psicológico, así como suicidios y otros actos de abuso propio” (World Health Organization, 2002). Esta entidad internacional, por tanto, utiliza el término *violencia* para incluir un amplio espectro y varias gradaciones de conductas abusivas que van desde lo psicológico hasta lo físico.

En su escrito para la Sociedad para la Gerencia de Recursos Humanos⁴ (SHRM por sus siglas en inglés), Lockwood (2005) define la *violencia* como un acto de agresión que causa daño físico o emocional. Indica, además, que puede tomar varias modalidades que van desde abuso emocional, abuso verbal, amenazas directas o indirectas, ataques físicos, hostigamiento sexual, violación y ataques con armas, entre otras (Lockwood, 2005). Estas definiciones parten del concepto de violencia que goza de mayor aceptación popular y coinciden en incluir bajo este término una gran diversidad de conductas cuya intención o resultado es hacer daño.

Existen, sin embargo, otros investigadores (Schat y Kelloway, 2005; Neuman y Baron, 1998) que utilizan el término *violencia* de manera diferente y que incorporan el concepto de la *agresión* como materia de estudio. Neuman y Baron (1998), por ejemplo, utilizan el término *agresión* en referencia a la conducta destructiva y con la intención de hacer daño, y utilizan el término *violencia* para referirse a una forma de *agresión* de alta intensidad. De esta manera la *violencia* se refiere a una forma e intensidad específica de la conducta agresiva (Neuman y Baron 2005). Schat y Kelloway (2005) establecen que la *violencia* es una forma específica de agresión laboral que consiste en conductas que son de naturaleza física y que pueden ocasionar daño

físico. De tal manera, la agresión constituye una especie de continuo que incluye diversas conductas que van de menor a mayor en severidad. Esto significa que la violencia es agresión en su máxima y más nociva expresión.

A través del tiempo los investigadores han desarrollado dos tipos de definiciones de lo que constituye agresión. Esto también ha constituido un dilema al momento de desarrollar conocimiento en relación a este tema. En primer lugar, están las definiciones conductuales que establecen que la *agresión* es cualquier conducta que produce daño o lesión a otro (Buss, 1961) mientras que las definiciones atribucionales indican que la *agresión* es un acto cuya meta es hacer daño a un organismo (Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears, 1939). Los autores que abogan esta definición atribucional creen en la instrumentalidad de la *agresión*; esto es, la *agresión* en vías de obtener una meta. El elemento de intencionalidad contrapuesto al de “efecto” de una conducta se remonta a algunos de los debates más básicos de la psicología donde una de las limitaciones mayores de la disciplina es el estudio objetivo de la conducta y los procesos mentales del ser humano.

En este trabajo he decidido utilizar las definiciones de Neuman y Baron (1998) y las de Schat y Kelloway (2005) como referencia. En éstas, la agresión es el concepto de estudio siendo la violencia un tipo de agresión. Estas definiciones siguen la línea atribucional donde se visualiza el comportamiento agresivo como uno donde la intención es hacer daño. Este acercamiento está obteniendo adeptos ya que en términos prácticos permite ampliar el concepto de interés de manera tal que podamos añadir varias gradaciones de actos nocivos y así hallar maneras de prevenir este problema. De tal manera, las manifestaciones de lo que es agresión pueden ir desde lo que se conoce como “incivilidad” hasta lo que tradicionalmente se clasifica como violencia.

4 La Sociedad para la Gerencia de Recursos Humanos es la más grande asociación profesional dedicada a la gerencia de recursos humanos. Fue fundada en 1948 y representa a más de 225,000 individuos en sobre 125 países.

Incivildad como la han definido Andersson y Pearson (1999) es la “conducta desviada de baja intensidad con intención ambigua de hacer daño a alguien en violación a las normas de mutuo respeto”. La violencia, por lo contrario, está al otro extremo del continuo de agresión y está caracterizada por su naturaleza física.

Explicaciones a la agresión

Agresión: una mirada filosófica. La historia humana está llena de ejemplos donde la agresión ha estado presente y se ha perpetuado desde lo individual hasta lo colectivo. En ocasiones, estos actos de agresión han sido justificados como una necesidad en la lucha por sobrevivir, pero en otras, las explicaciones no han sido tan evidentes. Es posible que ésta sea la razón por la cual el estudio de la agresividad, ha sido de interés de los seres humanos a través de los siglos.

Algunos filósofos, como Platón, Aristóteles, Descartes y Hume comenzaron a atender el dilema de la naturaleza humana abordando así el tema de la agresión. En esencia la pregunta era: ¿es el hombre por naturaleza, un ser bueno o uno malo? Esta pregunta les llevó a explorar el concepto del alma y a lidiar con el aspecto instintivo de la naturaleza humana. Vemos entonces cómo desde estos tiempos comenzó el debate naturaleza-ambiente y el cuestionamiento sobre cuánto aporta cada uno a la agresión.

Uno de los primeros acercamientos al estudio de la agresión humana consistió en la vinculación del concepto del alma a temas como la agresión, el coraje y otras pasiones o instintos (Platón, 1986; Aristóteles, 1999; Descartes, 1997). Desde entonces la agresión surge como un elemento impredecible y abrupto que el ser humano necesitaba contener y entender. Platón, por ejemplo, establece que el cuerpo no es más que una cárcel para el alma en la cual está constantemente a la merced de las pasiones y los afectos. Su planteamiento coincide con la visión religiosa de la época donde la

parte carnal del ser humano era aquella que le ocasionaba problemas y que albergaba todo aquello que era negativo. El alma, por el contrario, involucraba todo lo bueno y lo que acercaba al ser humano a Dios. En su obra maestra, *Fedón*, Platón (1986) expone que dada esta concepción de las pasiones humanas y los afectos, la agresividad y la violencia serían cosa del cuerpo y no del alma cuyo fin es volver al mundo de las Ideas de donde proviene. Es así como se postula esta “pasión” (la agresión) como un elemento innato del cuerpo al cual desafortunadamente estamos atados como seres humanos. Sería entonces tarea del ser humano “luchar” contra estas pasiones para acercarnos cada vez más al mundo de las Ideas y del Alma. Para volver a este mundo, el alma debe basarse en la razón y alejarse de las cosas mundanas del cuerpo.

Aristóteles, sin embargo, ve al cuerpo y la información que éste suministra de otra manera diferente. Para Aristóteles el alma no puede existir sin, ni separarse del cuerpo. Uno necesita de la otra para conocer la realidad. De esta manera, nos dice en el *Tratado del Alma* que “en la mayoría de los casos se puede observar como el alma no hace ni padece sin el cuerpo, por ejemplo, encolerizarse, envalentonarse, apetecer, sentir en general” (Aristóteles, 1999). Esta codependencia es diferente a la visión de Platón, pero aún así nos da una mirada hacia la naturaleza pasional del ser humano.

Descartes, por su parte, atribuye las pasiones al alma. Éste enumera una serie de pasiones algunas de las cuales podríamos relacionar al estudio de la agresividad y la naturaleza humana: el menosprecio, el desdén, el odio, el deseo, el temor, los celos, la desesperación, el espanto, el remordimiento, la burla, la envidia, la indignación, la ira y el hastío (Descartes 1997). Hume (2003), al abordar las pasiones habla del coraje, elemento que aún hoy en día se asocia con la agresión y la violencia. Sobre esta pasión, Hume (2003) indica que el coraje y el odio

son pasiones inherentes a nuestra propia constitución y que dado que estas pasiones son parte de la naturaleza humana, cuando se presentan en bajo grado, tendemos a excusarlas por su naturaleza inherente. Sin embargo, cuando “estas pasiones llegan a crueldad, forman el más detestable de los vicios... Aún cuando el vicio de la inhumanidad no crece hasta su grado extremo, nuestros sentimientos sobre el mismo son muy influenciados por reflejos del daño que resulta de ellos” (Hume, 2003). Esta última aseveración apunta en gran medida a la definición de agresividad que muchos autores han utilizado a través de los tiempos y que se basa en el daño ocasionado por determinada acción. Surge así la interrogante antes expuesta de si un acto de agresión es definido por su efecto o por la intensidad del organismo que lo ejecuta. Hume también parece apoyar la visión de las gradaciones asociadas a la agresión donde las manifestaciones más leves son excusadas como cotidianas y las manifestaciones más severas son denunciadas.

Estos filósofos y otros que atendieron los temas de la naturaleza humana y las pasiones sentaron las bases para el estudio de la agresión al postular preguntas y preocupaciones en cuanto al origen de la conducta agresiva, el elemento de intencionalidad y la posibilidad de controlarla. Estas son las interrogantes con las que aún hoy en día debaten los estudiosos en temas de la conducta humana como lo son los psicólogos/as, sociólogos/as y antropólogos/as. A continuación presentaré algunas de las vertientes de estudio más relevantes al estudio de la agresión como lo son la psicología fisiológica, cognitiva y social.

Agresión: una mirada desde la fisiología. La psicología fisiológica es una rama de la psicología que busca explicar la conducta en términos fisiológicos; esto es, en términos de eventos electroquímicos (Schneider y Tarshis, 1995). El supuesto básico de la

psicología fisiológica es que toda conducta puede ser explicada por eventos físicos ocurriendo dentro del cuerpo y en particular dentro del cerebro. (Schneider y Tarshis, 1995). La fisiología es una rama de las ciencias biológicas y estudia el organismo en su estructura.

Desde esta óptica existen varios elementos que se han relacionado a la conducta agresiva: la predisposición y los defectos genéticos, la estructura neuronal, las disfunciones cerebrales y la influencia de los sistemas neuroquímicos. Miles y Carey (1997) estudiaron la estructura genética de los individuos con gemelos idénticos y fraternos adoptados por separado y el análisis genético tanto de los padres biológicos y los padres adoptivos. Realizaron un meta-análisis de 24 estudios de información genética y sus hallazgos los llevaron a concluir que la contribución hereditaria de los genes explicaba hasta un 50% de la varianza entre los gemelos.

Para algunos investigadores no existe duda alguna de que ciertos individuos están predispuestos a responder agresivamente a través de una gran variedad de situaciones interpersonales (Huesmann y Eron, 1989). Esta “realidad” les lleva a argumentar que existe un rasgo personalidad agresiva. Este rasgo de agresión (a) está relacionado a factores genéticos y fisiológicos; (b) emerge temprano en la vida; (c) es influenciado y moldeado por las experiencias tempranas del niño/a; (d) está asociado consistentemente con el género; y (e) es estable o predecible a través del tiempo y de las situaciones (Huesmann y Eron, 1989). Los argumentos a favor del rasgo de agresividad han sido producto en gran medida de estos estudios con gemelos, donde se han encontrado índices de correlación mucho más altos para gemelos idénticos que para los fraternos.

El estudio de la personalidad agresiva es uno que ha tenido un alcance limitado. Una de las razones para esta limitación ha sido

la influencia de otras variables culturales y ambientales en la expresión de la conducta agresiva. Geen (1998) propone que los resultados de estas investigaciones han sido ambiguos, han encontrado una propensión a la agresividad en ciertos individuos con rasgos específicos, y planteado, a su vez que estos individuos necesitan de contextos situacionales particulares para dar rienda suelta a la conducta agresiva.

Cuando hablamos de genes, no sólo es importante mirar la predisposición genética del individuo sino también los posibles defectos genéticos. Aunque los defectos genéticos son poco comunes en términos estadísticos, se ha encontrado alguna relación entre algunos defectos y la predisposición a la agresión. Renfrew (1997) menciona, por ejemplo, el síndrome de Lesch-Nyhan el cual se produce en hombres con una deficiencia enzimática la cual aumenta la agresividad en estos individuos.

Otra mirada al estudio de la agresión desde la fisiología parte de la estructura neuronal. De alguna manera, este acercamiento busca indagar sobre el “centro de mando” para la conducta agresiva dentro del cerebro. Siann (1985) explica que aunque el cerebro actúa como una unidad al responder al mundo que le rodea, parece haber algún grado de especialización en sus partes. Existe por tanto evidencia de que ciertas partes del sistema nervioso central, en particular el área límbica del cerebro, tienen una importancia considerable en la regulación y control de la conducta sexual y emotiva. El sistema límbico se compone de una serie de estructuras en el tallo de la parte alta del cerebro y del bajo cerebelo, además de que incluye porciones del tálamo y el hipotálamo (Siann, 1985). Everly Jr. y Lating (2004) explican que éste representa un agregado de estructuras implicadas en la expresión de emociones que incluye, entre otras, el hipocampo, el núcleo talámico, la amígdala y áreas del hipotálamo y funcio-

na como un sistema que es la “cabeza” del sistema nervioso central. En este sistema, la amígdala en particular es responsable del origen de lo que se conoce como la respuesta de ataque o huida (“fight or flight response”) y que esta respuesta fisiológica al estrés está relacionada a su vez a la conducta agresiva, la ira y la violencia (Everly Jr. y Lating, 2004).

Los estudios en esta área han permitido llegar a varias conclusiones. Una de ellas es la importancia del hipotálamo para explicar las conductas de “ataque” y “pelea”. Estos estudios sugieren una relación entre el estímulo de áreas específicas del hipotálamo y conductas asociadas a la agresión en animales (Schneider y Tarshis 1995).

La amígdala también ha sido asociada a la conducta agresiva dada su relación a la conducta emotiva. Shneider y Tarshis (1995) señalan que el rol de la amígdala en la agresión parece ser sumamente complicado ya que mientras algunos estudios demuestran que la remoción de la amígdala inhibe la agresión otros confirman justo lo opuesto. Por tanto, aunque hay acuerdo sobre su relación con la conducta agresiva, la relación todavía no está clara.

A pesar de que las implicaciones éticas de estudiar el cerebro humano de forma invasiva algunos investigadores han logrado desarrollar conocimiento a través del estudio de animales y de individuos con disfunciones cerebrales. Es así como se descubrió que los lóbulos frontales tienen alguna influencia en la conducta agresiva y que la remoción de estos eliminaba las respuestas emocionales y por ende la agresividad en animales e individuos.

Recientemente la investigación de la composición química del cerebro ha relacionado varios neurotransmisores como la acetilcolina, la norepinefrina y la serotonina a la conducta agresiva o a su control (Renfrew, 1997). Su influencia está siendo estudiada aún, pero postula la posibilidad de controlar la conducta agresiva a través

de fármacos que a su vez puedan controlar los niveles químicos de estos neurotransmisores.

Varias de las relaciones postuladas anteriormente desde el acercamiento fisiológico están mediadas por el hecho de que los genes, las estructuras cerebrales, los neurotransmisores y otras variables asociadas a conductas agresivas también conducen a muchas otras emociones. Por ejemplo, la amígdala ha sido relacionada a la agresión, pero también ha sido relacionada con el miedo: la composición genética provee un por ciento de predisposición a la agresividad, pero no es un 100%, la serotonina puede manipularse para inhibir la agresión, pero también está relacionada al síndrome obsesivo compulsivo. ¿Cómo, entonces, el organismo define que la situación que tiene ante sí amerita una respuesta agresiva y no otro tipo de conducta? Estas preguntas nos llevan a darle una mirada a los procesos de toma de decisiones por los que pasan los individuos al momento de emitir la conducta, y a los elementos que estos toman en consideración al momento de procesar información interna y externa.

Agresión: una mirada desde la cognición. La “psicología cognitiva comprende el estudio científico de la mente humana y como ésta procesa información... Los psicólogos/as cognitivos tienden a estudiar al individuo y los sistemas mentales dentro de los cerebros individuales” (Levitin, 2002). Estudian además, los patrones de reconocimiento, la atención, la memoria, la imaginación visual, el lenguaje, la solución de problemas y la toma de decisiones (Reed, 1988).

El estudio cognitivo de la agresividad humana se ha dirigido en gran medida al área de toma de decisiones y procesamiento de información. Esta vertiente de estudio le adjudica al ser humano la capacidad de decidir de manera lógica su curso de acción con base en elementos como la experiencia previa y la evaluación de consecuencias.

De tal manera, estos modelos no enfatizan exclusivamente en la agresividad humana sino que la tratan como cualquier otro tipo de respuesta a una encrucijada. Los cognoscitivistas han desarrollado una serie de modelos cuasi-matemáticos para explicar la conducta humana en relación a la toma de decisiones. Todos estos modelos le dan una mirada a las alternativas y las evalúan para determinar cuál de éstas provee mayores beneficios, directos o indirectos, para el individuo en proceso de tomar la decisión.

El estudio de la agresión humana desde el acercamiento cognoscitivo no ha sido abundante. Sin embargo, tres clases básicas de deficiencias cognoscitivas han sido asociadas consistentemente con la conducta agresiva: funcionamiento ejecutivo, habilidades verbales y anormalidades en el dominio cerebral (Séguin, Harden, Tremblay, y Boulerice, 1995).

Séguin y colaboradores (1995) llevaron a cabo un estudio longitudinal con 1,037 niños/as a quienes evaluaron desde los 6 hasta los 12 años. Dicho estudio analizó las tres áreas cognitivas antes mencionadas y descubrió que entre todas aquellas la que tenía la asociación más fuerte con la conducta agresiva física era la deficiencia en el funcionamiento ejecutivo. “Las funciones ejecutivas se refieren a un conjunto de procesos de control que guían, monitorean y optimizan la conducta dirigida a la obtención de metas particularmente en situaciones nuevas” (De Frias, Dixon y Strauss, 2006, p. 206).

Giancola (2000) es uno de los investigadores que ha estudiado extensamente la relación entre las funciones ejecutivas y la agresividad con un especial interés en cómo el consumo excesivo de alcohol al igual que de otras drogas influye en esta relación. Postula que el consumo de alcohol afecta las funciones ejecutivas de los individuos lo que a su vez aumenta las probabilidades de que estos no logren inhibir la conducta agresiva. Giancola (2000) hace la salve-

dad de que este marco conceptual es más aplicable a lo que él denomina como agresión impulsiva (aquella que responde a la provocación) que a la instrumental (aquella que ocurre con el propósito de obtener una meta). Este autor sugiere que existen al menos cuatro habilidades claves que sirven para inhibir un acto de agresividad impulsiva: (a) atender y evaluar la información situacional, (b) tomar la perspectiva de los demás, (c) considerar las consecuencias de las acciones propias, y (d) desactivar una situación hostil. Ninguna de estas habilidades puede ser utilizada sin un funcionamiento ejecutivo intacto (Giancola, 2000).

Lochman y Dodge (1994) también han estudiado la relación entre las funciones socio-cognitivas y la agresión. En uno de estos estudios encontraron que los jóvenes clasificados como severamente violentos tenían dificultades con la obtención de claves, las atribuciones y la solución de problemas sociales, entre otras (Lochman y Dodge, 1994). Estos resultados y los de Giancola sugieren que, al menos para algunas situaciones, las deficiencias cognitivas pueden provocar interpretación errónea de las claves sociales y ambientales, de las alternativas disponibles o de las consecuencias, provocando así la decisión del individuo de comportarse de forma agresiva.

Hemos visto hasta ahora cómo diversos investigadores de acuerdo con sus áreas particulares de peritaje han ofrecido explicaciones para la conducta agresiva, lo cual sugiere que la conducta agresiva es una respuesta multifactorial. De tal manera, Geen (1990) atribuye la conducta agresiva a diversas variables de trasfondo (la genética, la personalidad, la exposición a la violencia y las expectativas socio-culturales, entre otras) y de estímulo (frustrante o provocativo proveniente del medioambiente). Todo esto sin embargo, está mediado por la interpretación que hace el individuo de estas variables y estímulos. Es así como debemos estudiar al individuo como un “todo” mi-

rando tanto su bagaje individual fisiológico, experiencial y cultural como el contexto en el que se desenvuelve.

Agresión: una mirada desde las teorías de aprendizaje social. El estudio de la agresividad requiere mirar la forma en la cual el ambiente social contribuye al desarrollo de la agresión. Partiré en esta mirada de las teorías de aprendizaje que permiten explicar como el ambiente social promueve o inhibe la manifestación de respuestas agresivas. De acuerdo con Tedeschi y Felson (1995) las teorías de aprendizaje intentan explicar los cambios en conducta a través del tiempo relacionando los factores ambientales, tales como la asociación de estímulos y de refuerzos, a los procesos que ocurren dentro del organismo individual, tales como los impulsos y las expectativas. Entre las vertientes más populares de las teorías de aprendizaje, están el condicionamiento clásico, el aprendizaje instrumental y el aprendizaje social. Todas estas teorías en mayor o menor grado tienen como base los elementos de refuerzo, castigo y recompensa. De tal manera, el individuo emite conductas movido por la búsqueda de recompensas y la evitación de los castigos. Aquellas conductas que tengan el resultado deseado por el individuo serán reforzadas y por tanto tendrán más oportunidades de ser repetidas. Buss (1961) propone que el comportamiento agresivo es también aprendido a través de este sistema de refuerzos, recompensas y castigos. Buss (1961) establece que existen dos clases principales de refuerzos (a) el estímulo que provee el que alguien sufra una lesión o dolor y (b) las recompensas extrínsecas como bien podrían ser el dinero o la obtención de algún bien material que es deseado. Es así como nos indica que cuando el individuo emite una conducta para obtener algún refuerzo y esta conducta es bloqueada, puede que comportarse de forma agresiva sea una opción para vencer esta interferencia (Buss, 1961).

De acuerdo con Buss (1961) la fuerza de una respuesta agresiva particular es una función de cuatro factores: la historia de refuerzos, las experiencias antecedentes, la facilitación social y el temperamento o personalidad del individuo. De tal manera, si la conducta agresiva ha sido reforzada de forma continua y frecuente en el pasado es muy probable que vuelva a repetirse o que sea la opción favorecida por el individuo en una situación similar. Igualmente, las tendencias y actitudes grupales hacia la agresión constituyen un determinante importante para el individuo en el momento de comportarse de forma agresiva.

Durante la década de 1980 hubo un énfasis en el estudio de la agresión y en su relación al aprendizaje social. Este énfasis se centró en la posible influencia de los medios de comunicación masivos en la agresión exhibida por los espectadores. La investigación en este momento se hizo en gran medida a través de estudios empíricos con sujetos en grupos experimentales y grupos controles. Uno de los modelos más utilizados fue el de presentar a los sujetos con programación agresiva para luego medir la agresividad de estos sujetos en diversas situaciones. A pesar de que muchos de estos experimentos han concluido que efectivamente existe una relación entre la agresividad y lo observado, ha habido cuestionamientos a la transferibilidad de dichos resultados al mundo "real". Los críticos de dichos experimentos han argumentado que las situaciones experimentales tienden a ser artificiales al no presentar consecuencias a los actos agresivos. De esta manera, la expresión de agresividad puede ser mucho más frecuente en el laboratorio que en el mundo exterior (Tedeschi y Felson, 1995).

Recientemente el *Journal of Personality and Social Psychology* publicó una compilación de cinco estudios experimentales donde los autores presentaron el efecto de canciones con letras violentas en los pensamientos agresivos y sentimientos

hostiles (Anderson, Carnagey y Eubanks, 2003). "El aumento en pensamientos agresivos fue demostrado de tres formas diferentes. Las canciones violentas produjeron más interpretaciones agresivas de palabras ambiguamente agresivas, incremento en la velocidad relativa con que los participantes leían palabras agresivas y aumento en la proporción con que los participantes completaron palabras agresivas" (Anderson y otros, 2003, p. 968).

Esta vertiente es conocida como aprendizaje social y fue en gran medida expuesta por Albert Bandura quien desarrolló "una teoría que no depende de impulsos internos. De acuerdo a Bandura, la causa principal de la agresión, es la atracción de las consecuencias positivas anticipadas. La gente pesa las ganancias potenciales de involucrarse en conducta agresiva contra los costos potenciales de hacerlo" (Tedeschi y Felson, 1995, p 103). Bandura es conocido por haber añadido en su teoría los elementos de modelaje, de "libretos" y de aprendizaje vicario. Todos estos son de vital importancia para entender cómo las decisiones en cuanto a actuar o no de manera agresiva pueden darse sin que medie el castigo directo. De tal manera, el ser humano puede evaluar sus opciones dándole una mirada a los beneficios y costos (castigos y recompensas) sin haber tenido experiencia personal pasada con estos.

A través de los años Bandura afinó su teoría de aprendizaje social hasta evolucionarla y convertirla en lo que se conoce como la teoría social cognitiva. En la teoría social cognitiva Bandura (2000) define el funcionamiento humano como una interacción recíproca y triádica de factores personales (cognitivos, afectivos y biológicos), conductuales y ambientales. De acuerdo con Bandura las personas tienen un número de capacidades básicas: la capacidad de simbolizar, la capacidad vicaria, la capacidad de ver anticipar, la capacidad de auto-regularse y la capacidad de auto-

reflexionar. Podemos inferir que esta evolución de su teoría original surge en parte ante la necesidad de establecer la existencia de un elemento mediador entre el estímulo y la respuesta a fines de explicar la conducta del individuo.

La aceptación de la existencia de componentes mediadores intrínsecos a la cognición es de gran relevancia y provee las bases para explicar como inciden los factores situacionales en las decisiones que toman los seres humanos cada día. Las situaciones que enfrentan los individuos requieren entonces que cada situación sea pesada y evaluada en base a sus experiencias previas al igual que las posibles alternativas de respuestas deben serlo con relación a las consecuencias.

Neuman y Baron (1997) crearon un modelo que integra la mirada social cognitiva para explicar la agresión. Los autores establecen que en primer lugar existen una serie de eventos que anteceden la conducta agresiva o no agresiva. Estos eventos pueden incluir ataques, frustración, estresores (tanto del trabajo como ambientales) y violación de las normas, entre otros. Una vez ocurren estos eventos, median en la decisión de cuál conducta a emitir, aspectos cognitivos, afectivos y de excitación. El elemento cognitivo incluye pensamientos, memorias y libretos de hostilidad y agresividad, mientras que el afectivo incluye sentimientos de hostilidad como lo serían el coraje y la vergüenza. Por último, estos autores, consideran el estado de excitación tanto fisiológico como psicológico del individuo. Una vez el individuo evalúa tanto los eventos antecedentes como los factores mediadores, pasa por un proceso de evaluación primaria y secundaria. La evaluación primaria consiste en una interpretación de la excitación experimentada, de la intencionalidad del acto, del daño infligido y de la amenaza que este acto implica para el bienestar futuro. La evaluación secundaria guarda relación directa con una considera-

ción de la respuesta o conducta a emitirse. De esta manera, consideran las consecuencias de la agresión, las estrategias de manejo alternas y cualquier información adicional disponible al individuo. Es entonces, de acuerdo con Neuman y Baron (1997) que el individuo selecciona una conducta agresiva o no agresiva.

HACIA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Agresión: contexto laboral

La Organización Mundial para la Salud recomienda un modelo ecológico para lidiar con el problema de la salud y la violencia, el cual enfatiza la necesidad de mirar al ser humano en sus diferentes ambientes y contextos (World Health Organization, 2002). El problema de la agresión está presente en todos los contextos sociales; la familia, la comunidad, la escuela y el lugar de trabajo.

El contexto laboral es uno que es de vital importancia para el ser humano del siglo veintiuno. De hecho, el Informe sobre la Salud Mental de la Conferencia Ministerial Europea de la Organización Mundial de la Salud “indica que los efectos del trabajo en la salud mental son complejos. Por un lado, el trabajo es una fuente de satisfacción y logro personal, contactos interpersonales y seguridad financiera, prerrequisitos para tener una buena salud mental. Cuando el trabajo está pobremente organizado y cuando los riesgos del lugar de trabajo no son atendidos de manera apropiada, éste puede tener también efectos negativos en nuestra salud mental y bienestar” (World Health Organization Europe, 2005, p.1).

Neuman y Baron (1998) definen la *agresión* laboral como los “esfuerzos de individuos por hacer daño a otros/as con los que trabajan o han trabajado, o a las organizaciones en las que están actualmente o han estado en el pasado empleados/as”. Neuman y Baron (1998) sugieren que el término *violencia* en el ámbito laboral puede ser mal entendido pues incluye un número

limitado de casos extremos que han atraído gran cantidad de publicidad. Proponen que el concepto de *agresión* laboral incluya “todas las formas de conducta mediante las cuales los individuos intentan hacerle daño a otros/as o a la organización” (Neuman y Baron, 1998). En términos laborales la definición de estos autores es importante, pues apunta hacia la posibilidad de que existan otros tipos de actos “agresivos” preocupantes para la organización y para la sociedad en general y que van más allá o que preceden los eventos sensacionalizados en la prensa y que atienden sólo los aspectos físicos como lo son los homicidios y los ataques agravados. De acuerdo con Baron (citado en Neuman y Baron, 1998) la agresión laboral ocurre en tres niveles: (a) no cooperar, regar rumores o chismes, la discusión constante y el uso de lenguaje soez; (b) las discusiones intensas con supervisores/as, compañeros/as de trabajo, clientes, sabotaje y las amenazas verbales; y (c) demostraciones frecuentes de coraje intenso que resultan en amenazas de suicidio, peleas físicas, destrucción de propiedad, uso de armas y actos de homicidio y violación, entre otros.

La utilización indiscriminada de los conceptos de *violencia* y *agresión* discutida anteriormente para referirse a las mismas conductas provoca un entendimiento limitado del concepto y la implantación de estrategias que no logran los resultados esperados de reducir la conducta agresiva en las organizaciones. La conducta agresiva es el producto de múltiples variables, muchas de las cuales no podemos controlar, como lo son aquellas relacionadas a la fisiología y las funciones cognitivas del individuo. Sin embargo, con una visión más abarcadora de lo que constituye una conducta agresiva es posible impactar positivamente las organizaciones creando condiciones ambientales y modelando conductas apropiadas que no conduzcan a situaciones agresivas. Propongo de esta manera utilizar el término

agresión para referirnos a conductas cuya intención, real o percibida, es el hacer daño, y que pueden ser clasificadas a base de su intensidad y pueden ir desde la incivilidad hasta violencia. De esta forma, la agresión comprende un continuo de conductas que van de menor a mayor intensidad, aquellas en la parte inferior del espectro tienden a ser menos nocivas que aquellas en la parte superior del mismo. Sin embargo, la acumulación de conductas de menor intensidad puede provocar conductas en la parte superior del continuo.

Los estudios realizados en los Estados Unidos indican que la conducta incivil puede escalar y transformarse en violencia. Pearson, Andersson y Porath (2005) sugieren, por ejemplo, que la conducta incivil y “el trato rudo puede conducir al cinismo, la conducta agresiva, la rotación, la baja productividad y la pérdida de clientes (Connelly, 1994; Gonthier, 2002; Lewis, 2000; Walters, 1994)”. Andersson y Pearson (1999), por ejemplo, indicaron que “la incivilidad puede representar el comienzo de una espiral ascendente de eventos organizacionales negativos, que eventualmente escalan hasta conductas coercitivas y violentas de los trabajadores/as. Ellos sugieren que la acumulación de una serie de encuentros molestos de bajo nivel lleva a un punto donde la injusticia menos significativa puede desembocar en agresión intensa y vengativa”.

Forni y Buccino (2003), por su parte, proponen que “la mayoría de los actos de violencia en el escenario laboral tienen su origen en conducta incivil” y que “mientras más civil el lugar de trabajo, mejor es la calidad de vida disfrutada por sus trabajadores” (Forni y Buccino, 2003). Los comentarios de Forni y Buccino apuntan hacia la posibilidad de que el problema de la agresión desde sus niveles más bajos es también un problema de las organizaciones que ven la repercusión en su productividad y eficiencia.

Es interesante ver cómo algunas encuestas han demostrado que aunque el número de actos graves de agresión que ocurre en el área laboral es significativo y parece ir en aumento, la mayoría de los entrevistados/as nunca ha presenciado un acto de agresión de este nivel. En un estudio realizado por Neuman y Baron (1998) el 70.6% de 452 personas entrevistadas informó nunca haber presenciado un caso de agresión física en el trabajo. Sin embargo, esta ausencia de actos de agresión física (lo cual podríamos categorizar como violencia) no es indicativa de que la agresión menos severa no exista. Una encuesta nacional de más de 1,300 trabajadores/as americanos reseña que el 42% de los/as participantes indicó haber presenciado actos de agresión que incluían el gritar y el abuso verbal en su lugar de empleo. De estos entrevistados/as, el 29% admitió haber sido ellos mismos los culpables de tal conducta lo cual constituye un dato revelador.

En el 2000, por ejemplo, una encuesta de 775 trabajadores/as encontró que el 12% de los trabajadores/as había abandonado su trabajo en algún momento para evitar gente agresiva y que el 45% estaba pensando en hacerlo (Stack, octubre 2003). Pearson, Andersson y Wegner (2001) realizaron una investigación donde también miraron las consecuencias de la conducta incivil. En su estudio el 28% de los/as participantes que habían sido víctimas de conducta incivil informaron haber perdido tiempo del trabajo para evitar al instigador, el 53% perdió tiempo en el trabajo preocupado por los incidentes, el 22% disminuyó su esfuerzo en el trabajo, el 46% contempló cambiar de trabajo y el 12% en efecto cambió de trabajo. Estas estadísticas son muy preocupantes para las organizaciones pues señalan hacia la posibilidad de que los individuos que son víctimas de conducta incivil están siendo afectados profundamente y que los efectos son tan nocivos para el individuo

como para la organización en términos de productividad y eficiencia.

“Aunque algunas formas de agresión laboral son únicas, muchos factores que se han demostrado influyen en otros contextos pueden jugar un rol en la predicción de la agresión laboral” (Dupré y Barling, 2006, p.14). Estos autores indican que “a pesar de que la investigación y la concienciación sobre el tema de agresión laboral se ha expandido, existen brechas significativas en nuestro entendimiento de este fenómeno. Es de particular relevancia el hecho de que existe poca investigación empírica que examine qué predice y previene la agresión laboral en situaciones organizacionales específicas (Dupré y Barling, 2006, p.13)”. Por esta razón, es necesario utilizar el cuerpo de conocimiento adquirido sobre el tema de agresión en otras áreas de la psicología y las ciencias sociales y explorar su aplicabilidad en el contexto laboral.

Respuesta organizacional

Hemos podido ver hasta ahora como el estudio de la agresión humana ha involucrado una diversidad de acercamientos que han incluido elementos biológicos, cognitivos, sociales y filosóficos, entre otros. Esta diversidad implica consideraciones individuales y colectivas por lo que cualquier solución e iniciativa debe ser de igual manera multifactorial. La gran cantidad de miradas al estudio de este tema enfatiza su importancia y la necesidad de continuar desarrollando alternativas que ayuden a mejorar los diversos contextos en los cuales nos desenvolvemos. Existe definitivamente una necesidad de prevenir la conducta agresiva evitando así que escale a niveles lamentables que puedan desembocar en actos de violencia que atenten contra la vida y la seguridad de los miembros de la sociedad. Esta realidad es particularmente importante para las organizaciones por ser contextos cambiantes donde los individuos invierten gran parte de su tiempo y energía. A conti-

nuación en número algunas de las respuestas a nivel organizacional.

Hasta el momento las organizaciones al igual que el gobierno han desarrollado intervenciones con un enfoque de nivel terciario (luego de que ocurre el incidente de agresión), en parte por su fijación en los niveles altos de agresión, o sea en la violencia. La prensa ha informado por años en los Estados Unidos los casos de masacres en los escenarios de trabajo y hasta ha desarrollado términos como el “going postal” para describir los incidentes en que empleados/as han decidido, aparentemente de repente, asesinar a sus compañeros/as de trabajo o jefes/as.

La Sociedad para la Gerencia de Recursos Humanos (SHRM, por sus siglas en inglés) recomienda, no sólo establecer políticas organizacionales para atender el tema de la agresión, sino también adiestrar tanto a la administración como a los mismos empleados para detectar posibles situaciones que puedan desembocar en agresión. Un informe publicado por esta organización estableció que sólo un 60% de las organizaciones en Estados Unidos tiene políticas escritas para atender los actos violentos en el lugar de trabajo (Society for Human Resource Management, 2004). Igualmente, SHRM indica que un porcentaje alto (42%) de Gerentes de Recursos Humanos no ha recibido adiestramiento para identificar las señales de advertencia que pueden traducirse en conducta agresiva (Society for Human Resource Management, 2004).

Las investigaciones sugieren que aquellas organizaciones que han desarrollado programas de prevención de agresión laboral con un acercamiento educativo han sido más exitosas en atender situaciones potenciales de violencia que aquellas que estaban enfocadas en incidentes particulares (Deming, 2001). Varios investigadores/as han recalado la importancia de establecer políticas organizacionales claras que incluyan tanto aspectos preventivos como

de manejo de emergencias. De acuerdo con Miller (1999) estas políticas deben cubrir las áreas de contratación, disciplina y despido. Además, muchos autores recomiendan establecer sistemas de apoyo para los empleados que presenten señales o que hayan sido víctimas de agresión (Schat y Kelloway, 2003). El Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH, por sus siglas en inglés) por su parte categoriza las estrategias de prevención en tres áreas principales: ambientales, administrativas y conductuales (National Institute of Occupational Safety and Health, 1996). Las estrategias ambientales están relacionadas al diseño del medio ambiente laboral y pueden incluir alarmas, salidas de emergencia, configuración del espacio de trabajo para que no contenga objetos que puedan utilizarse para infligir daño y otros elementos de seguridad. Los controles administrativos van dirigidos a áreas como el diseño de turnos de trabajo para evitar que el personal trabaje aislado, el establecimiento de procedimientos para el manejo de dinero o de pacientes y las políticas de identificación y manejo de situaciones violentas. NIOSH establece que estas políticas deben indicar claramente que la violencia no será tolerada en ninguna de sus manifestaciones. Por último, las estrategias conductuales están muy relacionadas al adiestramiento que se le provee al personal. Este adiestramiento debe incluir el reconocimiento y manejo de situaciones de agresión así como el manejo y la resolución de conflictos.

La conducta agresiva tanto en el contexto laboral como en cualquier otro contexto es multifactorial y así también deben ser las estrategias para prevenirla y atenderla. Bush y O’Shea (1996) realizaron un estudio con 59 compañías donde evaluaron qué por ciento de ellas contaban con las siguientes estrategias de prevención y manejo: seguridad física, cotejos pre-empleo pruebas estandarizadas para identificar candidatos potencialmente violentos, equipos

de evaluación de amenazas, adiestramientos, proceso de informe de quejas y para el procesamiento de hostigamiento, programas de ayuda al empleado y programas de manejo de estrés. Los resultados de este estudio fueron reveladores al establecer que la mayoría de las compañías encuestadas sí realizaban cernimiento pre-empleo, tenían procedimientos para el informe de quejas y de hostigamiento, algún tipo de seguridad física en las facilidades y programas de ayuda al empleado. Sin embargo, no todas las compañías informaron tener programas de manejo de estrés o de adiestramiento para los supervisores/as (Bush y O'Shea, 1996). Este hallazgo abona a nuestra premisa de que debemos atender el ambiente laboral y ayudar a las organizaciones a identificar las situaciones que pueden estar abonando a la conducta agresiva de menor intensidad. El enfoque punitivo de intervención terciaria nos permite castigar al agresor/a, pero ya el daño está hecho y la víctima está afectada. De tal manera podremos evitar incidentes mayores de agresión.

Hacia dónde nos dirigimos

El estudio de la agresividad humana se ha visto afectado tanto por las definiciones del concepto de estudio como por la aparente necesidad de encontrar una sola variable que pueda explicarlo. Si hay algo que debemos entender de este cúmulo de evidencia, es que la agresividad humana no es unifactorial. Sus causas pueden ser encontradas en una combinación de factores fisiológicos, sociales, ambientales, cogni-

tivos y contextuales. La conducta agresiva puede desarrollarse como resultado de la inhabilidad de manejar frustraciones o cómo único método disponible para lograr una meta de importancia para el individuo. La agresión en el mundo es un problema de todos. Es fundamental comenzar a unir todo el conocimiento adquirido y proponer alternativas prácticas de prevención y manejo. El desarrollar una visión más abarcadora de lo que es agresividad, puede ser el inicio del camino. Es necesario mirar la agresividad desde los niveles de menor intensidad para comenzar a trabajar en disminuir sus incidencias menos graves y así lograr evitar las más severas. Un punto de comienzo sería atender aquellas variables, como lo serían el estrés y las distracciones ambientales, que provocan frustración a los trabajadores/as y que limitan su capacidad para funcionar de forma óptima. De tal manera, sería posible construir ambientes de trabajo en los que fuese posible prevenir el escalamiento de la agresión desde sus niveles menos intensos. Así, además de establecer políticas que limitan la agresión laboral, establecer procedimientos para atender casos de agresión y aumentar la seguridad, podríamos trabajar simultáneamente en adiestrar a nuestros trabajadores/as y supervisores/as para poder identificar diferentes tipos de agresión y a su vez fomentar un trato justo y cordial entre los empleados/as. Es esta nuestra encomienda para la segunda década del siglo veintiuno si deseamos tener una mejor calidad de vida y una mejor sociedad.

Referencias

- Anderson, C. A., Carnagey, N. L., y Eubanks, J. (2003). Exposure to violent media: The effects of songs with violent lyrics on aggressive thoughts and feelings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 960-971.
- Andersson, L.M. & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Aristóteles. (1999). *Acerca del alma*. Madrid, España: Editorial Gredos, S.A.
- Bandura, A. (2000). Social-cognitive theory. En A. E. Kazdin (Ed.), *Encyclopedia of psychology* (p. 329-332). Washington, DC: American Psychological Association.

- Bureau of Labor Statistics (2006). *Survey of workplace violence prevention*. (USDL 06-1860) Washington, D.C.
- Bush, D. F. y O'Shea P. G. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. En G. Vandenberg y E. Bulatao (Eds.), *Violence on the job* (p. 29-49). Washington, DC: American Psychological Association.
- Buss, A. H. (1961). *The psychology of aggression*. Hoboken, NJ, US: John Wiley & Sons Inc.
- De Frias, C. M., Dixon, R. A. y Strauss, E. (2006). Structure of four executive functioning tests in healthy older adults. *Neuropsychology*, 20 (2), 206-214.
- Delgado, J. M. R. (1971). The neurological basis of violence. *International Social Sciences Journal*, 23 (1), 27-35.
- Delgado, J. M. R. (1969). *Physical control of the mind: Toward a psychocivilized society*. Oxford, England: Harper & Row.
- Deming, P. S. (2001). Workplace violence prevention programs: from an organizational development approach. *SHRM White Paper*; <http://www.shrm.org>.
- Descartes, R. (1997). *Las pasiones del alma*. (J. A. Martínez Martínez, P. A. Boué, Trad.). Madrid, España: Editorial Tecnos. (Trabajo original publicado en 1649).
- Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Mowrer, O.H. y Sears, R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Dupré, K. E. y Barling, J. (2006). Predicting and preventing supervisory workplace aggression. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11 (1), 13-26.
- Everly Jr., G. S., Lating, J. M. (2004). Biological Foundations of Posttraumatic Stress Disorder. En G. S. Everly Jr., J. M. Lating. *Personality-guided therapy for posttraumatic stress disorder* (p. 53-67). Washington, DC, US: American Psychological Association
- Forni, P.M. y Buccino, D. (2003). *Make city a mode of workplace civility*. Recuperado el 1 de mayo de 2006, de <http://www.ubalt.edu/jfi/jfi/Media/sun010803.htm>.
- Freud, S. (1997). *El malestar en la cultura*. Madrid, España: Alianza Editorial, S.A.
- Geen, R. G. (1990). *Human aggression*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Geen, R. G. (1998). Processes and personal variables in affective aggression. En R. G. Geen y E. Donnerstein (Eds.), *Human aggression: Theories, research, and implications for social policy* (p. 2-21). San Diego, CA: Academic Press.
- Giancola, P. R. (2000). Executive functioning: A conceptual framework for alcohol-related aggression. *Experimental and Clinical Psychopharmacology*, 8 (4), 576-597.
- Huesmann, L. R., & Eron, L. D. (1989). Individual differences and the trait of aggression. *European Journal of Personality*, 3, 95-106.
- Hume, D. (2003). *A treatise of human nature*. (D. F. Norton & M. J. Norton, Eds.). Oxford, Gran Bretaña: Oxford University Press.
- Levitin, D. J. (2002). *Foundations of cognitive psychology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Lochman, J., y Dodge, K. (1994). Social-cognitive processes of severely violent, moderately aggressive, and nonaggressive boys. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62, 366-374.
- Lockwood, N. R. (febrero, 2005). *Workplace violence prevention* (SHRM Research). Recuperado el 8 de marzo de 2005, de http://www.shrm.org/research/briefly_published/Occupational%20Health%20and%20Safety.
- Martin, R. J. y Hine, D. W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4), 477-490.
- Miles, D.R. y Carey, G. (1997). Genetic and environmental architecture of human aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72 (1), 207-217.

- Miller, L. (1999). Workplace violence: Prevention, response and recovery. *Psychotherapy: Theory, Research & Training*, 36 (2), 160-169.
- Neuman, J. H., y Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. En Giacalone, R.A., y Greenberg, J. (Eds.) *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- National Institute of Safety and Health (1996). *Violence in the workplace: Current intelligence bulletin 57*. (Publication No. 96-100) Washington, D.C.
- Neuman, J. H., y Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.
- Neuman, J. H., y Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social psychological perspective. En Fox, S. y Spector, P. (Eds.) *Counterproductive work behavior: investigations of actors and targets*. Washington, D.C.: American Psychological Association, 13-40.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. y Porath, C. L., (2005). Workplace incivility. en Fox, S. y Spector, P. (Eds.) *Counterproductive work behavior: investigations of actors and targets*. Washington, D.C.: American Psychological Association, 177-200.
- Pearson, C., Andersson, L. and Wegner, J. (2001) When workers flout convention: A preliminary study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- Platón. (1986). *Diálogos I*. Barcelona, España: Editorial Vosgos.
- Reed, S. K. (1988) *Cognition: Theory and applications* (2a. ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Renfrew, J. W. (1997). *Aggression and its causes: A biopsychosocial approach*. New York: Oxford University Press.
- Schat, A. C. H. y Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (2) 110-122 [Versión Electrónica].
- Schat, A.C.H. & Kelloway, E.K. (2005). Workplace aggression. En Barling, J., Kelloway, E.K. y Frone, M.R., *Handbook of work stress* (pp 189-218). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Schneider, A.M. y Tarshis, B. (1995). *Elements of Physiological Psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Séguin, J.R., Pihl R. O., Harden, P. W., Tremblay, R. E. y Boulerice, B. (1995). Cognitive and neuropsychological characteristics of physically aggressive boys. *Journal of Abnormal Psychology*, 104 (4) 614-624.
- Siann G (1985) *Accounting for aggression: perspectives on aggression and violence*. London, England: Unwin Hyman.
- Society for Human Resource Management (2004, enero). *Workplace violence survey*. Alexandria, VA: Evren Esen.
- Stack, L. (2003, octubre). Employees behaving badly: How managers can recognize and combat employee 'desk rage'. *HR Magazine*, 111-116.
- Tedeschi, J.T. & Felson, R.B. (1995). *Violence, aggression & coercive actions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, (s.f.) *Violence statistics*. Recuperado el 20 de noviembre de 2007, de http://www.tendenciaspr.com/Violencia/Tablas/DelitosTipo1/Delitos_de_violencia.htm.
- World Health Organization. (2002). *World report on violence*. (WHO/NMH/MBD/00.4) Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A, Zwi. A.B. & Lozano, R: Editores.
- World Health Organization Europe. (2005, enero). *European ministerial conference on mental health: Facing the challenges, building solutions*. (EUR/04/5047810/B6).

Recibido 15/07/2011
Aceptado 04/08/2011