

VIOLENCIA LABORAL. VISIBILIZAR LO INVISIBLE

Por María Liliana Acosta de Archimbal

Para muchas personas, los fenómenos que se suceden en el mundo del trabajo han sido y en algunos casos son todavía experiencias complejas que solamente pueden comprenderse o explicarse de manera general.

Creo que esto ocurre, porque la dimensión no sólo económica sino también socio cultural y política en que transcurre el mundo del trabajo y su repercusión en sus protagonistas, olvida que aquel reposa en una ética social que tiene como centro la dignidad humana.

Y ese olvido hace que sea importante reflexionar sobre problemáticas que vienen cobrando cada vez más relevancia y por tanto deben ser atendidas.

Me atrevo a sostener que el problema para los trabajadores no es el trabajo en sí mismo, sino las condiciones en que lo llevan a cabo.

Hablar de dignidad, en los términos del Convenio Colectivo General de Trabajo para el Sector Público, significa pensarla desde el punto de vista de las oportunidades y los derechos, desde el reconocimiento de las capacidades y la potencial contribución de todos los grupos de la sociedad, desde las condiciones necesarias para que todas las personas alcancen sus objetivos en la vida.

No se trata de ser idénticos, sino de eliminar la barrera de las diferencias, de propender a que todas las personas tengan las mismas posibilidades.

Se trata de que no existan razones que, contraponiéndose a los principios éticos que rigen el empleo público, afecten los derechos y la dignidad de los trabajadores.

Mucho se ha escrito con relación a que el éxito o fracaso de una gestión depende del compromiso que éste tenga con el capital humano que la desarrolla. En tal sentido, las relaciones entre las personas se convierten en elementos generadores de la sinergia que puede conseguir un grupo de trabajo con relaciones de apertura comunicativa y estándares de armonía.

Estas relaciones exigen toda una serie de adaptaciones previas y posibles conflictos de rol que, en sí mismos, pueden engendrar enfrentamientos y desavenencias en el entorno laboral.

En este sentido pueden detectarse altos índices de ausentismo en la Administración Pública sin que, hasta ahora, se haya podido establecer su relación con las patologías más frecuentes; lo que sí puede asegurarse es que siendo esto generador de la desestructuración del servicio en las áreas que se ven más afectadas, la recarga de tareas para el resto de los componentes laborales y el posterior desgano que estos mayores esfuerzos con igual remuneración acarrearán, recomienza un nuevo ciclo de ausentismo por las naturales consecuencias físicas y psíquicas que ello provoca.

Así, el Estado, como impulsor de políticas en materia laboral y obligado resguardo de la legalidad y control de la salud y seguridad en el trabajo, necesariamente debe abordar la tarea de concientización respecto de la violencia en los ámbitos laborales y sus probadas consecuencias en la salud del trabajador.

Para ello es necesario iniciar el camino desde los niveles de conducción, otorgándoles herramientas básicas y principales para su detección y su eventual y posterior control y prevención dentro del marco de la especialidad de las relaciones laborales en el sector público.

Asimismo, se deben facilitar los medios para la realización de estudios que lo coloquen entre los que han abordado la problemática con la entidad que merece, generando políticas a partir de datos concretos que a la fecha no existen debidamente actualizados.

Debe señalarse e insistirse en que el acoso psicológico en el trabajo, como especie del género violencia laboral, produce un daño pluriofensivo, progresivo y continuo, que importa una carga capaz de desintegrar la dignidad en sí misma, al exceder el marco de la dignidad laboral.

La violencia ha llegado a ser un fenómeno alarmante en las estadísticas laborales del mundo; fenómeno en el que han tomado parte Organizaciones Internacionales dedicadas tanto a la materia laboral cuanto a la salud, que observan y recuentan sus consecuencias.

Países como Suecia, han podido determinar que un alto porcentaje de los suicidios que allí suceden, tienen relación directa con padecimientos de acoso laboral. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, ha estimado que más del 10% de trabajadores de la Unión Europea laboran sometidos a constante acoso moral.

Señala Jorge Lera Mejías en su ensayo “Medición de los valores en el servidor público en México” que “...*el convencimiento de que la base de toda organización es su gente, vista como personas libres y dignas de respeto, y no como simples instrumentos de producción, es el primer paso para desarrollar acciones de formación y promoción de valores. A partir de esta realidad humana tiene sentido todo lo demás: misión, objetivos, metas, estrategias, políticas y normatización. Por ello mismo, la formación en valores tiene como punto de partida la sensibilización ética de los líderes y colaboradores, considerados en su dimensión de personas libres, capaces de adoptar y realizar valores en el plano organizacional y social*”... “*El reconocimiento del valor humano de los actores de la organización tiene que empezar por sus máximas autoridades, quienes deben usar su poder en forma democrática, dándole a cada trabajador el valor que merece, independientemente de la posición o el cargo que ocupe. Quienes ocupan cargos de liderazgo tienen el deber de conciliar la misión, los valores, las normas y las pautas de comportamiento con los principios de moralidad que procuren el respeto absoluto por la identidad personal de cada integrante de la organización. Este respeto absoluto entraña un alto concepto de la vida humana, según el cual, quienes trabajan para una organización no constituyen, exclusiva ni fundamentalmente, una fuerza de trabajo, sino antes que nada, personas con una profunda realidad espiritual que las hace merecedoras de un trato digno, tanto en lo físico como en lo psicológico*”.¹

Parece necesario señalar que las normas y regulaciones que definen una institución, establecen modos de hacer y funcionar más o menos explícitos de las mismas, pero también cuentan con un componente imaginario en sus actores, que opera en un plano menos explícito pero con efectos igual de eficaces, no pudiendo desconocerse que esa forma de ser-estar resulta un aporte sustancial a la hora de establecer los vínculos necesarios para la formación de un ambiente de labor.

¹ LERA MEJIAS, JORGE, “Medición de los valores en el servidor público en México”.

Ambiente de labor que se sostiene en modos particulares de desarrollar y apoyar la vinculación social de sus cuadros, con mitos propios en su origen, en su forma de hacer las tareas, normas, regulaciones y por tanto, también, en particulares formas de sortearlas, cumplirlas o transgredirlas.

En toda organización, la participación de sus trabajadores en los procesos de transformación genera resultados superiores y para ello las relaciones laborales armoniosas se alzan como valor estratégico.

El planteo de las relaciones laborales, en el marco de una ecuación ganador-perdedor, lleva necesariamente al fracaso de la gestión. Contrariamente, la ecuación ganar-ganar, sustentada en el valor confianza y no sólo en la fuerza o en la autoridad, desarrollando estrategias concertadas, aparece como una relación de suma positiva. Se trata de la combinación de fortalezas y no de la forzada imposición de una cultura diferente.

La organización está obligada a la búsqueda franca de métodos que faciliten alcanzar su común visión, clara y organizadora, y una común misión organizacional, concreta y alcanzable.

Aprender a convivir en todo ámbito, y en particular en el laboral, es uno de los objetivos a los que se deben dedicar los mayores esfuerzos y apoyos.

Desde la misma perspectiva, los conflictos pueden ser útiles y valiosos si se gestionan constructivamente, toda vez que ofrecen a los implicados la posibilidad de utilizar y desarrollar su razonamiento cognitivo y moral, al tiempo que entrenar relaciones sociales más satisfactorias para todos.

La cultura organizacional, en lo general, se encuentra compuesta por valores, presunciones, hábitos, costumbres y representaciones internalizadas en cada uno de los sujetos tanto individuales cuanto colectivos, los que, conjugados de diferentes maneras dan confirmación y especificidad a la organización.

Es conteste la doctrina de los autores en señalar que el maltrato se convierte en violencia laboral cuando el funcionario tiránico comienza a atacar a empleados con detalles personales; el hostigamiento es personalizado y dirigido a atacar y menospreciar la subjetividad individual de empleados en particular, se abate a la víctima atacando sus puntos débiles, reprochándole situaciones y/o circunstancias personales, hasta lograr su desestabilización psíquica.

Ello así y no por obvio, habrá de dejar de mencionarse que la problemática citada, de mantenerse, podría aparecer incursionando en la denominada violencia institucional, la cual, como el acoso o la violencia laboral, encontrará su condición necesaria, aunque no suficiente, en el vaciamiento de sentido de la organización, imponiendo una contracultura que por la naturalización y silenciamiento de conductas “que hacen mal al otro”, se transforman en sistemáticas y estructurales al punto de concluir en típicas situaciones de violencia laboral y su consiguiente consecuencia en la salud de los trabajadores: *“Podemos aventurar que la existencia de estos fenómenos, así como su repetencia, intensidad y regionalización por sectores, en una institución determinada, pueden operar como índices cualitativos del vaciamiento de sentido de ésta...”*²

Entonces nos preguntamos, sin respuestas certeras a la vista, qué sucede en nuestro país.

El ámbito laboral estatal ha sido señalado casi unánimemente por los autores como un campo más que propicio para el desarrollo de la violencia laboral, calificando al sector público como grupo de riesgo.

Las razones sobre las que sostienen esta afirmación tienen que ver con:

- una alta burocratización y rigidez de las estructuras de las organizaciones estatales;
- una cultura interna que considera como valores prioritarios el poder y el control;
- la cuestión de la estabilidad del empleo público y como consecuencia, la circunstancia de que el despido en el Estado no es tan simple, aparentemente, como en el sector privado;
- el privilegio del principio de jerarquía en las estructuras estatales y la consecuente falta de democracia en las relaciones laborales;
- el carácter reglamentado de las organizaciones públicas;
- un posible aislamiento de la dirigencia de la organización con relación al entorno;
- la carencia de mecanismos de resolución de conflictos adecuados;

² CASTORIADIS CORNELIUS *“Sujeto y verdad en el mundo histórico social”*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2004.

- cierta falta de respeto a los procedimientos instituidos.

No obstante estas apreciaciones de la doctrina y de los estudiosos, lo cierto es que el sector público ha sido el primero en reconocer la existencia de la Violencia Laboral a través del Convenio Colectivo General de Trabajo para el Sector Público, del Código de Ética en la Función Pública, del propio Marco Regulatorio del Empleo Público Nacional y su Decreto reglamentario, así como también de la legislación dictada por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por las provincias de Buenos Aires, Tucumán, Entre Ríos, Santa Fe y Jujuy, el fracasado intento de Misiones, el Convenio Colectivo para la Administración Pública de la provincia de Salta.

La inclusión de la violencia laboral en el Convenio Colectivo General para el Sector Público Nacional, homologado por Decreto N° 214/06, señala sin duda la particular consideración que el Estado Empleador y las Asociaciones Gremiales signatarias han otorgado a esta problemática.

El nuevo convenio concretamente avanza por sobre el texto del anterior, que incorporaba sólo la discriminación, la desigualdad de trato y limitaba la violencia laboral al supuesto de acoso sexual. En este mismo camino algunos estados provinciales han dictado su propia legislación referida en general al sector público, incluyendo algunas también al sector privado.

En cuanto a las definiciones que acercan, estas normas apuntan a una definición global de violencia laboral, mientras sólo unas pocas enuncian los supuestos comisivos posibles que están previstos en la definición que el Convenio Colectivo General de Trabajo proporciona, con la particularidad en Tucumán, Entre Ríos y Buenos Aires, de incluir entre esas formas la llamada “inequidad salarial”, siendo sólo Entre Ríos la que específicamente legisla sobre ella y la define como la disparidad entre hombres y mujeres, a igualdad de condiciones profesionales.

Las leyes mencionadas establecen también formas de difusión y de prevención, haciendo responsable no solamente al agresor sino a la organización empleadora.

En cuanto a los procedimientos de investigación y sancionatorios, en general remiten a los previstos en sus propios estatutos, a excepción de la provincia de Entre Ríos, que establece un procedimiento muy breve para determinar el supuesto de violencia laboral -con el que no estoy de acuerdo-. A tal respecto, entiendo que no

resulta adecuado suponer que en el exiguo lapso de 48 horas, pueda determinarse estar, o no, frente a una verdadera víctima de violencia laboral en cualesquiera de las formas previstas, estando convencida, además, que lesiona el principio de búsqueda de la verdad objetiva, si tenemos fundamentalmente en cuenta el carácter solapado de los comportamientos violentos y la carga emotiva de quien “siente” que es víctima.

Respecto de las sanciones, se determinan desde apercibimiento y suspensión hasta sanciones expulsivas de cesantía y exoneración, de acuerdo con la gravedad del hecho que haya sido constatado, con la peculiaridad en Jujuy y Entre Ríos que imponen sanciones pecuniarias que oscilan entre los 5 y los 50 salarios mínimos, vitales y móviles.

En el ámbito del Estado, el propio Convenio Colectivo General de Trabajo categoriza a la violencia laboral como una falta grave en los términos del régimen disciplinario del empleo público, que trae aparejada, de comprobarse, la sanción de cesantía. La investigación se realiza en el marco de un sumario administrativo, adecuado en su tramitación a la herramienta procesal que significa el régimen de investigaciones.

Este régimen no es ni más ni menos idóneo que cualquier otro para investigar una situación de violencia. Creo, no obstante, que se dan dos particularidades. En primer lugar, una situación de violencia laboral necesita ser investigada en lapsos mucho más cortos que aquellos que nos proporciona el régimen de investigaciones administrativas.

En segundo lugar, los organismos jurídicos que conforman el Cuerpo de Abogados del Estado están sometidos al carácter vinculante y obligatorio de los dictámenes de la Procuración del Tesoro de la Nación, conforme a los cuales los denunciados no son parte en el proceso.

Tengo opinión formada a este respecto. El régimen disciplinario en el Estado tiende a preservar y a reordenar el presunto desorden ocurrido en función de la posible existencia de un comportamiento irregular, con lo cual, el Estado, si bien es parte es a su vez víctima de ese comportamiento irregular.

La situación a la que nos enfrenta la violencia laboral nos pone por delante lo que en Derecho Procesal Penal se llamaría el “particularmente damnificado” ya que quien padece violencia laboral, es decir la persona sobre la cual se ejerce violencia

laboral, es víctima de ese comportamiento. Creo entonces que esto debiera resolverse a través de un procedimiento especial que, en todo caso venga acollorado de la futura ley que en definitiva se dicte, y que reconozca a la víctima un espacio en el marco de la investigación, sin por ello convertir al Estado en juez de Montescos y Capuletos. Lo que quiero significar, es que el Estado, aún manteniendo su rol de víctima del comportamiento irregular de uno de sus funcionarios, reconozca al denunciante una participación en el escenario de la investigación, toda vez que la víctima de la violencia ha sido particularmente ofendida por el comportamiento irregular de otro funcionario.

Creo que se ha hecho mucho. También creo que todavía queda un largo camino por recorrer. Hay por delante una ardua tarea de mayor concientización, de visibilización, de detección, de prevención.

Es imprescindible implementar políticas públicas que permitan cumplir con los tratados de derechos humanos, fomentar medidas y programas de índole cultural y educacional para la promoción y protección de estos derechos.

Es decir, hay que informar, hay que educar, hay que prevenir sobre este tipo de violencia para lograr que la ética, la seguridad, el respeto mutuo, la tolerancia, la igualdad de oportunidades y la cooperación, se encuentren presentes en todos los niveles organizacionales estatales. El Estado debe promover la prevención, movilizar a los interlocutores sociales, fomentar la investigación y desarrollar programas.

Los procedimientos de violencia laboral son tan destructivos para la salud física y psíquica de las personas, que reaccionar sólo para sancionar sería un fracaso. La sanción no debe ser un fin en sí mismo.

El Estado y las asociaciones gremiales deberán generar la debida aprehensión de los deberes y valores cuyo quebrantamiento produce el disvalor que es reprochable.

Prevenir es preparar, es disponer con anticipación las cosas para un fin, es conocer de antemano un riesgo. La prevención de este fenómeno está basada en la posibilidad de lograr un sustancial cambio cultural de los valores, de las actitudes, de las expresiones verbales, de las maneras de interacción.

Debe intervenir de manera precoz. Recreando, si es necesario a través de talleres, los vínculos sociales entre los trabajadores, talleres que reediten el concepto

cultural de respeto. Esta recreación no podrá tener lugar sin el compromiso del Estado, el esfuerzo de los trabajadores y la plena concientización de ambos. Deben generarse estos espacios y deben generarse, además, los recursos para que la problemática sea adecuadamente abordada. Los talleres, incluso grupales, permitirán no sólo un acercamiento entre los trabajadores sino que, además, habilitarán a las víctimas directas de la violencia el reconocimiento de su padecer, al mismo tiempo que el entorno y la organización podrán tomar conciencia de su silencio o, en el peor de los casos, de su complicidad, haciéndose entonces visibles los comportamientos abusivos.

Un índice de detección y prevención que creo idóneo, lo constituye el relevamiento de las licencias médicas concedidas por el Estado a sus trabajadores y su correlato con las enfermedades que importen repercusión en la salud, como consecuencia de violencia laboral.

Esto, sumado a un profundo trabajo de análisis por parte de un equipo interdisciplinario con necesaria participación de médicos, de psicólogos, de psiquiatras, permitirá acercar un conocimiento, aunque sea aproximado, del emplazamiento de la organización frente a la problemática de la violencia.

Es también necesario formar formadores; deben crearse grupos profesionales, que superando la teoría, se constituyan en herramientas de intervención adecuadas, específicas. Insisto, grupos interdisciplinarios de detección, móviles incluso, que permitan una actuación eficaz antes de que se denuncie la existencia de la violencia.

Pero la prevención de la violencia no es sólo una cuestión de responsabilidad del Estado y de sus dirigentes. Conciérne a todos los miembros de la sociedad. La violencia laboral es sólo posible si la sociedad lo permite, si la opinión colectiva la avala.

El reconocimiento de la existencia de esta perversa forma de establecer relaciones laborales es inexcusable para cualquier tarea preventiva que se encare.

La violencia laboral puede destruir a un individuo, que sentirá vergüenza y humillación, que perderá su sentido, su dirección, su capacidad de reacción, que se paralizará, que se sentirá inútil, que cambiará incluso su carácter apareciendo trastornos psiquiátricos. La persona se convertirá en una extraña para sí misma,

llegando a renunciar incluso a su propia identidad, se desvitalizará, se sentirá aplastada, perderá el ánimo, perderá la ilusión de vivir y se convertirá en un zombi.

Por eso es que sólo en el marco de reeditar la dignidad como derecho inalienable del trabajador debe encararse cualquier política preventiva que se intente.

El Convenio Colectivo de Trabajo para la Administración Pública aprobado por Decreto N° 214/2006, introduce cláusulas innovadoras en la legislación, como lo son la inclusión de la conceptualización y sanción de la violencia laboral, así como los riesgos psicosociales. En su prólogo, las partes comprometen “...*Relaciones laborales armoniosas, libres de violencia laboral y promotoras del Principio de Igualdad de Oportunidades y de Trato...*”.³ Sin duda ello plantea nuevos desafíos para su cumplimiento e implementación.

Es menester entonces, ahondar en el desarrollo de nuevas herramientas que tiendan a fortalecer el trabajo que como actor social involucrado el Estado Empleador viene desarrollando en la Comisión de Igualdad de Oportunidades y de Trato.

La mediación laboral es en nuestro país una probada y eficaz herramienta a aplicar, incluso antes que el régimen disciplinario, para la resolución rápida y adecuada de los conflictos laborales y tiende a disminuir los factores psicofísicos que pueden victimizar a quienes padecen alguna situación de violencia laboral.

Del mismo modo, la implementación de políticas de Igualdad de Oportunidades y de Trato mejora el clima laboral, especie que beneficia a la organización al redundar en una mejora en la eficiencia, la eficacia y la calidad de sus políticas.

Por eso es que sólo en el marco de reeditar la dignidad como derecho inalienable del trabajador debe encararse cualquier política preventiva que se intente.

Creo que coronar lo hasta aquí hecho, con el dictado de legislación que con trascendencia nacional reconozca la violencia en el trabajo y prevea las formas de combatirla, es urgente. Quedamos todos invitados.⁴

³ CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO PARA A ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL, homologado por Decreto N° 214/2006.

⁴ Bibliografía consultada:

- HIRIGOYEN, Marie France, “El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso”, Ed. Paidós Contextos, 2001.

-
- ABAJO OLIVARES, Francisco Javier, “Mobbing. Acoso Psicológico en el ámbito laboral”; Ed. Lexis Nexis, Segunda edición ampliada, 2006.
 - LEYMANN, Heinz, “La persécution au travail”, Éditions du Seuil, 1996.
 - CASTORIADIS, Cornelius, “Sujeto y verdad en el mundo histórico social”, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2004.
 - ULLOA, Fernando, “Cultura de la mortificación”, Ed. Paidós, Bs. As., 1995.
 - “Informe sobre violencia laboral en el sector público”; Universidad de Buenos Aires.
 - LERA MEJÍAS, Jorge, “Medición de los valores en el servidor público en México”, en:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/anticorrupcion-tamaulipas.html>