



número 30 (segundo semestre 2014) - number 30 (second semester 2014)

Conflictos y problemáticas sociales

Revista THEOMAI / THEOMAI Journal

Estudios críticos sobre Sociedad y Desarrollo / Critical Studies about Society and Development

Issn: 1515-6443

Respuestas individuales y colectivas de los sindicatos a la problemática de la violencia laboral

Emilia Gómez Palavecino¹

Introducción

Nos hemos propuesto, realizar una primera aproximación respecto de cuáles son y cómo se implementan las acciones sindicales frente a la problemática de la violencia laboral. Para ello, se realizaron entrevistas a dirigentes sindicales de gremios que nuclean trabajadores de la administración pública provincial de Chaco.

¹ Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional del Nordeste

Se indagó, acerca de los criterios que los sindicatos utilizan para identificar situaciones violentas; las actividades formativas –en caso de que se presenten-; las acciones de intervención directa; y los canales utilizados para difundir/prevenir estas circunstancias.

Inicialmente, presentamos un breve marco de referencia a modo de introducción a la comprensión de la problemática; en segundo lugar, se describen, analizan y discuten los resultados; y finalmente, se plantean las consideraciones finales.

Las violencias. Algunas definiciones

El término *violencia* resulta amplio, por lo que su conceptualización presenta ambigüedades y no existe un acuerdo general en los propios organismos que la definen –OMS, OIT, entre otros-. Esto se debe, a que cada noción es abordada desde disciplinas distintas y su caracterización se realiza en función del criterio de estas.

A modo de ejemplo, propondremos diferentes definiciones:

Yves Michaud plantea que: *hay violencia cuando, en una situación de interacción, uno o varios actores actúan de forma directa o indirecta, masiva o dispersa, dirigiendo su ataque contra uno o varios interlocutores en grado variable, sea en su integridad física, sea en su integridad moral, en sus posesiones o en sus participaciones simbólicas y culturales.* (Michaud, 1978 citado en Arostegui 1994, p. 24)

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: *El uso deliberado de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.* (OPS, 2002, p. 5)

Por otra parte, además de las distintas acepciones, también existen diferentes clasificaciones que responden a esta diversidad. Así, según las personas afectadas, puede hablarse de violencia: autoinfligida, interpersonal o colectiva; en función de la naturaleza de los actos violentos, se puede clasificar en violencia: física, psíquica, verbal, sexual, etc.

No obstante, también debe diferenciarse el propio término violencia de otros conceptos relacionados con él como la agresión, el maltrato y el abuso², todo ello a nivel teórico dado que a un nivel empírico tanto la agresión, el maltrato y/o el abuso son dimensiones que implican procesos violentos.

Así también, dependiendo del ámbito en el que ocurran estos hechos la violencia puede ser doméstica, institucional, escolar, laboral, etc.

Violencia laboral

A nivel mundial la OIT define a la violencia laboral como:

[...] constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él –que

² Agresión: concepción biologicista que da cuenta de mecanismos de supervivencia de la especie, fue ampliamente desarrollada por el etólogo Konrad Lorenz. Maltrato: punto de vista psicológico, supone un sujeto que vivencia el trato del otro como bueno o malo, en consonancia con las pautas histórico-sociales vigentes. Abuso: término jurídico que presume la existencia de un contrato y un exceso de una de las partes.

pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. (OIT, 2002, p. 3)

Y en la Argentina, el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social conceptualiza a la violencia como:

[...] toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores. (MTEySS, 2007, p.7)

También, en el caso de la conceptualización de violencia laboral existen distintas acepciones para el término, así Cantisano y otros (2007), Piñuel y Zabala, y Oñate Cantero (2002) coinciden en denominarlo como *mobbing* -vocablo comúnmente aceptado- que describe al lugar de trabajo como un ambiente hostil, en el que imperan las agresiones tanto verbales como físicas, y que genera daños físico y psíquicos sobre los trabajadores.

González García (2002), la define como *Psicoterror laboral*, como una de las formas de violencia que causan más sufrimiento al conjunto de los trabajadores. Y entiende que este fenómeno no es individual, dadas las evidencias científicas que demuestran que la falta de salud de los trabajadores es la resultante de las exigencias psicológicas, poco control sobre la propia tarea, escasez de recompensas o satisfacción laboral.

Y finalmente, Hirigoyen (1999), y Soliva (2006) se refieren a la violencia laboral como *acoso moral en el trabajo*, que incluye comportamientos abusivos -gestos, palabras, actitudes- que atentan contra la integridad psíquica o física de los trabajadores y que ponen en peligro la relación laboral establecida.

A partir de todo lo expuesto, y considerando que en 1996 la Asamblea Mundial de la Salud reconoció a la violencia como una epidemia mundial soslayada (Scialpi, 2005), que afecta la dignidad de millones de personas, que es una fuente generadora de desigualdad, discriminación, y conflicto en el trabajo; y es considerada una amenaza para la salud de los trabajadores, es que se entiende la importancia que debería tener el tratamiento de la problemática, no solo desde lo académico, sino también desde las organizaciones de DDHH, empresariales, sindicatos, salud, etc. que -a través de sus acciones- podrían reducir sus consecuencias sobre los trabajadores.

Acciones sindicales

Profundizando sobre el rol de los sindicatos en la problemática, se puede entender en primera instancia la concepción estrecha del ámbito de intervención sindical centrándolo - casi- únicamente en la reivindicación de carácter salarial.

En segundo lugar, surge la cuestión de representación de todos los trabajadores y trabajadoras, condición que dificultaría la intervención sindical en lo que erróneamente se considera "*problemas personales*", es decir, situaciones de violencia laboral de tipo horizontal o entre pares, así pueden darse el caso de que tanto las víctimas como los victimarios, sean miembros del mismo sindicato.

Y finalmente, el desconocimiento del concepto de violencia laboral, sus características y consecuencias sobre el trabajador considerado individualmente, y sobre el colectivo de trabajadores. Esta última cuestión, da cuenta de las acciones que el sindicato podría

emprender para prevenir/resolver las situaciones de violencia, que se discriminan en *acciones a nivel individual* y *acciones a nivel colectivo*.

Las acciones a nivel colectivo giran en torno a tres ejes: la difusión -sobre las características del acoso-; la formación -de representantes sindicales para difundir la información en el ámbito correcto; y la identificación -de las condiciones que son propicias para situaciones de violencia. (Belandia, 2002).

Y las acciones a nivel individual, se orientan a la atención de la víctima, por lo que se centran en actividades destinadas a abordar cada caso particularmente. Se podrían mencionar dentro de estas acciones: apoyo -en forma directa a la persona afectada-; hablar directamente con el acosador; recabar apoyos en el entorno laboral de la persona acosada; plantear el caso ante la autoridad competente; reclamaciones correspondientes para que se reconozca el origen laboral de la baja; formular por escrito propuestas concretas de adopción de medidas preventivas (Belandia, 2002).

Acciones Sindicales a Nivel Colectivo

En cuanto a las acciones a nivel general, o sobre el colectivo de trabajadores, encontramos en primera instancia que en la identificación de las situaciones violentas los dirigentes sindicales comprenden -en su mayoría- cuáles hechos podrían ser considerados violentos.

Estos, reconocen las acciones emprendidas por la patronal -condiciones de contratación precarias, traslados infundados o compulsivos, re-categorizaciones, diferencias salariales infundadas, etc.- más allá de aquellos actos evidentemente violentos, es decir, las agresiones físicas o verbales en el lugar de trabajo.

“Acoso laboral se entiende a aquella persona que quiere hacer uso de la situación de patronal exigiendo o pidiendo cosas indebidas”. Dirigente Sindical N°1: Actividad Educación.

“Y en nuestro campo de trabajo se da de muchas maneras, el maltrato psicológico del directivo hacia un docente, diciéndole cosas, llamándole la atención por cualquier cosa, rebajándolo delante de los demás compañeros, minimizando las cosas que hace, no valorándolo en cuanto a su proyecto o a las cosas que haga”. Dirigente Sindical N°3: Actividad Educación.

“Por ejemplo los traslados que son compulsivos, sin ningún tipo de explicación ni justificación” Dirigente Sindical N°5: Actividad Salud.

“Es el ejercicio excesivo de poder de -por ejemplo- la patronal, hacia un trabajador, o también se da viceversa del trabajador hacia la patronal”. Dirigente Sindical N°6: Actividad Vial.

Esto constituye un hecho importante en cuanto al accionar sindical respecto de la violencia laboral, dado que permite a los sindicatos identificar en el ámbito de su propia actividad cuáles circunstancias podrían propiciar actos violentos.

En cuanto a las acciones formativas, que deberían pensarse para dirigentes sindicales -en una primera instancia- con miras a que sean estos quienes luego difundan y traten la violencia de manera directa, sin necesidad de realizar derivaciones, es fundamentalmente concebida a partir de capacitaciones, y estas no sólo están orientadas a la dirigencia del sindicato, si no que es la totalidad de trabajadores afiliados quienes pueden acceder a ellas.

Así, estos cursos son dictados por personas ajenas a la conducción del sindicato, se convoca a profesionales externos como abogados, o trabajadores afiliados especialistas en la temática y no tienen como objetivo principal abordar la problemática de la violencia laboral, pero

logran aproximarse a ella a partir de temas relacionados -derechos y obligaciones de los trabajadores, funciones y orden jerárquico, procedimientos ante situaciones de conflictos, etc.-.

“Hacemos capacitaciones desde lo curricular hasta lo general, sexualidad, relación con el medio. Tratamos de brindarle al docente conocimientos nuevos, o refrescarles conocimientos, o mejorar los que tienen en el manejo de situaciones conflictivas. Dictan estos cursos docentes preparados que nosotros contratamos. Son docentes del sindicato, generalmente son licenciados o profesionales.” Dirigente Sindical N°2: Actividad Educación.

“Cuando damos capacitaciones son de toda índole. Por lo general son de lo que pide el docente. Pero no obstante dimos de derechos y de obligaciones, con algunos abogados y en algunos casos se toca (el tema violencia), no se tocan muy profundamente [...]”. Dirigente Sindical N°1: Actividad Educación.

La formación debería considerarse la primera instancia preventiva/correctiva de la violencia laboral, dado que a partir de ella se logra la correcta identificación de la situación y sus posteriores acciones de difusión.

Respecto de la difusión, no se realiza en forma directa desde el sindicato hacia sus trabajadores, sino a través de compañías vinculadas principalmente con la erradicación de la violencia de género, o aquellas relacionadas a la temática que provienen de organismos oficiales -MTEySS, Secretarías o Subsecretarías, etc.-. Los sindicatos no han logrado realizar compañías de manera independiente, abordando las diferentes formas de violencia que existen en sus respectivas actividades.

“No la estamos haciendo nosotros (la campaña de violencia) en forma particular. Porque ese tema como que recién ahora está saliendo”. Dirigente Sindical N°3: Actividad Educación.

“No, porque nosotros nos manejamos más con el área de salud educativa. Entonces quienes organizan en general las campañas sobre esto, es salud educativa”. Dirigente Sindical N°2: Actividad Educación.

“No, solamente hemos hecho reclamos por los trabajadores que son agredidos de distinta forma”. Dirigente Sindical N°5: Actividad Salud.

Acciones Sindicales a Nivel Individual

Inicialmente, se debe discriminar los hechos en aquellos de *mayor y menor gravedad*. Esta distinción, surge de las entrevistas realizadas como un indicador común, siempre que exista una persona víctima de violencia el hecho no puede revestir *menor gravedad* para la subjetividad de la persona afectada, pero a los fines de ordenar el análisis se los clasificará de este modo.

Así, los hechos de *menor gravedad* son aquellos en los cuales no existe violencia física o verbal, no han llegado a ser derivados administrativa o judicialmente, o no han generado consecuencias en el trabajo o personales para el sujeto involucrado, o para la misma organización que lo contiene. Y por defecto, comprenden hechos de *mayor gravedad* aquellos que exceden por su forma o por su magnitud estas situaciones.

En cuanto a los hechos de *menor gravedad* los sindicatos intervienen directamente, acudiendo o presentando escritos ante las autoridades de las organizaciones para intentar resolver las situaciones que plantean los afiliados.

“Vamos y lo re p al director. Intervenimos directamente. Hacemos presentaciones escritas o nos presentamos frente a ellos, o vamos al superior jerárquico”.* Dirigente Sindical N°2: Actividad Educación.

“Interponemos recursos en base a las pruebas que presenta el docente. Y se aborda al director”. Dirigente Sindical N°3: Actividad Educación.

Por otra parte, en aquellos casos de *mayor gravedad* actúan asesorando a los trabajadores víctimas de violencia o –dicho de otro modo- tercián entre estos y la justicia u otros organismos destinados a atender estas cuestiones. Es decir, se judicializa la mayoría de estas denuncias, trasladando las demandas a los asesores letrados con los que cuenta el sindicato. Además, pueden también derivarse a los organismos de los que cada sindicato disponga para atender esta situación –gabinete de Salud Educativa en el caso del gremio docente-.

“Y nosotros como sindicato le pedimos que se trate el tema en salud educativa, que no lo derive administrativamente porque ahí iban a hacer información sumaria a la maestra y ella tenía elementos suficientes de que el Sr. la estaba acosando. La dirección hace una defensa de ella, se tenían actas labradas por actos de violencia del nene. De todo esto se hizo un expediente y se lo envió a INADI”. Dirigente Sindical N°3: Actividad Educación.

“Nosotros no sabemos nada del tema, todo lo que tenga que ver con violencia lo trata la abogada. La gente viene pero se deriva a ella.” Dirigente Sindical N°8: Actividad Administración Pública.

Conclusiones

En esta primera aproximación a la problemática, se logró observar que las dirigencias sindicales identifican las situaciones violentas que se desencadenan en sus actividades, pero a la vez no logran resolverlas de manera efectiva, dado que no poseen las herramientas –que podrían obtenerse a través de la formación de los dirigentes sindicales- necesarias para abordar la cuestión en forma autónoma sin la intervención de organismos externos.

La voz cantante en cuanto a la difusión de la violencia laboral, es también trasladada desde organismos de DDHH o el Ministerio de Trabajo, siendo el accionar sindical supeditado a las campañas de concientización organizadas por estas entidades.

Los trabajadores víctimas de violencia, recurren al sindicato en busca de respuestas concretas para sus circunstancias, y estos acompañan con asesoramiento orientado fundamentalmente a utilizar vías legales o administrativas. No se observó en ningún caso, un tipo de acompañamiento de carácter humano, es decir, la contención receptiva necesaria para atender estas cuestiones.

Así también, los escasos instrumentos legales de los que dispone el sindicato generan un impedimento para resolver los hechos violentos. Lo propio pero en sentido contrario, podría pensarse respecto de las vías administrativas para dar curso a los reclamos, estas generalmente confluyen en un cuello de botella de trámites, que por lo general, desalientan al trabajador quien finalmente desiste de realizar la demanda.

³ La trabajadora docente, estaba siendo acosada por un tutor en el establecimiento educativo. Este la denunció frente a INADI, por supuestos hechos de discriminación contra su tutelado: *“La escuela le ofreció todas las posibilidades de que el padre saque al nene [...], que lo cambie de grado, que lo cambie de turno. Se negó sistemáticamente el padre, entonces iba y la acosaba a la maestra, quedándose en la puerta de brazos cruzados y mirándola todo el tiempo”.*

Otras cuestiones surgen de las entrevistas realizadas que exceden el objeto de estudio en esta oportunidad, pero resultaría necesario su abordaje en un próximo acercamiento al tema. Entre estas cuestiones se pueden mencionar, las consecuencias en la salud de los trabajadores, las estadísticas o indicadores que podrían surgir en cuanto a las licencias por enfermedad o el nivel de ausentismo; y el tipo de contratación que se utiliza como modo de disciplinamiento sobre el trabajador, como una forma de mantener cautivas bajo amenazas de despido a las personas.

Bibliografía

- Argentina. **Resolución N° 05/07**. Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social. Disponible en http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacionSindical/100120_violencialaboral.pdf
- BELANDIA, Rubén. **Acción sindical ante situaciones de violencia en el trabajo. En Reflexiones y preguntas sobre el acoso laboral o mobbing**. Universidad del País Vasco. Pp.195-203. 2002 Texto disponible en: http://www.lan-harremanak.ehu.es/p231-content/es/contenidos/informacion/rll_revista/es_revista/adjuntos/revista7.pdf
- CANTISANO y otros. “*Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedente y consecuencias*”. **Psicothema**. año/vol. 19. Numero 001. Universidad de Oviedo, España. pp. 88-94. 2007 Texto disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72719113>.
- CARDONA A., D., & BALLESTEROS P., M. “*El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado*”. 2005. **Revista Facultad Nacional de Salud Pública**, 23, 99-106. Texto disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/120/12011106012.pdf>
- GONZÁLEZ GARCÍA **Acción sindical y preventiva sobre los riesgos psicosociales. El mobbing. En Reflexiones y preguntas sobre el acoso laboral o mobbing**. 2002. Universidad del País Vasco. pp. 183-194. Texto disponible en: http://www.lan-harremanak.ehu.es/p231-content/es/contenidos/informacion/rll_revista/es_revista/adjuntos/revista7.pdf
- MICHAUD, YVES ALAIN, *La violence*, París, 1978, p. 20, nota 16. Citado por Julio Arostegui. “*Violencia Sociedad y Política: la definición de violencia*”. En Revista **Ayer** N° 13. Asociación de Historia Contemporánea. 1994. Disponible en: http://www.ahistcon.org/docs/ayer/ayer13_02.pdf. Recuperado: 15-05-2013
- OIT. **Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud**. Ginebra. 2002. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_160911.pdf. Recuperado: 29-08-2013)
- OIT. **Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla**. Ginebra. 2003. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf. Recuperado: 29-08-2013
- Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen. 2002. Washington, D.C. Disponible en:

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

PÉREZ SOLIVA, Mariana. **Las fases del acoso moral en el trabajo**. V congreso Nacional AMET. 2006 Trabajo y restructuración los retos del nuevo siglo. pp.3. Texto disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paresm19.pdf>

PIÑUEL Y ZABALA, y OÑATE CANTERO. **La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. En Reflexiones y preguntas sobre el acoso laboral o mobbing**. 2002. Universidad del País Vasco. pp 35-62. Texto disponible en: http://www.lanharremanak.ehu.es/p231-content/es/contenidos/informacion/rll_revista/es_revista/adjuntos/revista7.pdf

SCIALPI, Diana. “*Violencia y desamparo institucional aprendido*”. Revista **Jurisprudencia Argentina**. Número especial MOBBING El acoso psicológico en el ámbito laboral. Editorial LexisNexis. 2005. Disponible en: [http://www.acosomoral.org/pdf/R%5B1%5D.J.A.%20Abril%202005.%20MOBBING%20\(Scialpi\).pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/R%5B1%5D.J.A.%20Abril%202005.%20MOBBING%20(Scialpi).pdf)