

Grupo 12: Salud, condiciones y medio ambiente de trabajo

Coordinación: Héctor Nieto - hnieto@intramed.net

Marcos Javier Alberto - marcosjalberto@yahoo.com.ar

Riesgos psicosociales de la violencia laboral. Aproximación cuanti-cualitativa.

Liliana Edith Ferrari

ferrarililiana@yahoo.com

Graciela Leticia Filippi

gfilippi@psi.uba.ar

María Carolina Cebey

carocebey@yahoo.com.ar

María Laura Napoli

marialaura_napoli@yahoo.com.ar

María Florencia Trotta

mftrotta@yahoo.com

Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología – UBA.
Proyecto UBACyT, Código: P015, Programación 2008-2010.

INTRODUCCIÓN

Como parte del desarrollo de nuestro proyecto y atendiendo a que el proceso de acoso es un fenómeno multidimensional, iniciamos en el corriente año el trabajo con expertos.

En particular, nos interesaban las perspectivas disciplinares que permitieran una presentación de la problemática que nos posibilitara relevar los aspectos resistenciales que nuestra sociedad plantea en torno al reconocimiento de la violencia y, especialmente, a la violencia psicológica en entornos laborales, así como la asunción de las consecuencias sociales que deben establecerse para las víctimas de la misma. Así, la violencia psicológica es hoy un problema creciente y definido y lo es aún más en tanto se resiste a reconocer su entidad específica en el entorno de trabajo.

En esta aproximación, presentamos los núcleos observados desde el discurso jurídico, a partir de dos expertas de trayectoria específica en el ámbito de la justicia.

DIMENSIÓN CUALITATIVA

Tal como se mencionara anteriormente, una de las técnicas trabajadas fue la entrevista a expertos en la temática. De este proceso, se presentan a continuación algunas de las categorías que, por la vía del análisis del discurso, surgen de las conversaciones con la Dra. Patricia Barbado y a la Dra. Marta Rava.

La Dra. Barbado es Abogada, Cofundadora y Presidenta de la Fundación Magna para la Promoción de la Dignidad en el Trabajo. Integra del Consejo Consultivo de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo; Empleo y Seguridad Social de la Nación. La Dra. Rava., también Abogada, se desempeña en la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas, en el Área de Violencia Laboral.

NOTAS ESTRUCTURALES SOBRE EL CAMPO DE LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Derechos, educación e interpretación reflexiva

La violencia laboral aparece en el marco del continuo presencia/ausencia de herramientas conceptuales, para el caso de Barbado; y de conocimiento sobre los propios derechos, para Rava.

Sin embargo, lo que la primera observa es la transformación, a partir del interés suscitado en las personas, de un tipo de legitimidad basada en la autoridad vertical. Esta forma de ejercicio del poder puede ser distinguida e interpretada como una experiencia abusiva, que faculta la búsqueda de ayuda y la defensa.

La Fiscal Rava parte de la ausencia de conocimiento y conciencia sobre los derechos, esa ausencia inmoviliza el reclamo. La manera de acceder a la condición de derecho es relativa, para ella, a los procesos educativos. Esta carencia no está sólo referida a los derechos laborales, sino que abarca un conjunto de derechos personales y sociales más amplios.

“Observo cuando doy charlas, conferencias, está despertando mucho interés y significa para mí que hay mucha gente que se está dando cuenta de que está viviendo estas situaciones de violencia, sobre todo en el caso de la violencia psicológica, que si no tienen herramientas conceptuales, ellos no la pueden detectar. Entonces yo creo que el fenómeno es creciente en la medida en que es creciente el interés, el fenómeno ya existía antes.”. Dra. Barbado

“No hay una educación ni en los niveles gubernamentales, institucionales, sindicales, y de conciencia laboral de cada uno de los individuos de lo que es la violencia. No solamente la violencia laboral, no saben cuáles son sus derechos [...] Depende mucho de la educación, si nosotros no estamos educados en nuestros derechos, no los podemos hacer valer.”. Dra. Rava

Condiciones de emergencia de los procesos de acoso laboral: de la competitividad y las dos culturas enfrentadas

El fenómeno de acoso se encuentra para ambas expertas situado en argumentos diferentes, ya que también está socialmente ubicado en distintas esferas.

Para la Fiscal Rava, la violencia psicológica es un efecto de la competitividad que aparece en los niveles superiores de las organizaciones laborales. Vinculado a la forma acceder a los lugares significativos de la estructura organizacional, buscando acortar la carrera, aparece una estrategia de ‘serrucho político’. Bajo el modelo de la competencia, se genera la urgencia de abreviar las etapas ‘necesarias’; y emergen los comportamientos de acoso a efectos de la lucha por obtener las mejores posiciones.

Para la Dra. Barbado, se trata del enfrentamiento de dos culturas del trabajo que están presentes y confrontan grupos e individuos. La cultura del acoso es el procedimiento para atacar a los ‘mejores de la organización’, por lo tanto pone en juego una serie de estrategias que logran el objetivo del no reconocimiento del mérito ajeno, de la valía y el esfuerzo, paralelo al trabajo de disciplinamiento sobre las expectativas del grupo.

Ambas, sin embargo, sitúan la estrategia como una estrategia propia de la administración pública, focalizada para la primera en los niveles jerárquicos y atravesando toda la estructura para la segunda.

“No es en los niveles bajos ni intermedios de la administración, si no que se da en los niveles muy altos de empleo: directores, directores generales, investigadores, investigadores del CONICET, investigadores de energía atómica [...] Yo creo que en los niveles bajos de empleo, los problemas se solucionan de otra forma, son muchos más directos, mucho más francos. Acá es, hay es el serrucho político, la ambición de llegar al cargo sin cumplir las etapas necesarias, o sea, hoy somos marineros, mañana queremos ser capitán, sin pasar por las etapas intermedias.”. Dra. Rava

“...es lo que vemos en las organizaciones estatales, este tipo de disciplinamiento, se aplica a los que se destacan, porque a los amigos, que no trabajan, no se les aplica. Entonces sí se le reclama al que no tiene amistades que haga todo el trabajo, el de

él, el de los otros, pero que lo haga muy bien, no se le acepta un error, y si llega a decir que no está conforme con algo o hace alguna denuncia, entonces ahí sí va a ser víctima de acoso.”. Dra. Barbado

La población objeto

De las entrevistas realizadas a ambas expertas surgen, fundamentalmente, dos tipos de criterios. Uno relaciona a la víctima con alguna condición excepcional dentro de la cultura del mérito; y, en una segunda instancia, con algún tipo de rasgo interpretado como peligroso o habilitador de discriminaciones. El segundo criterio resulta ser el del enfrentamiento generacional, donde la edad –en particular, la franja que va de los 40 a los 55 – aparece como un tiempo laboral particularmente fructífero para producir el impacto necesario para que alguien se transforme en víctima.

En el primer caso, la argumentación se cifra en torno a los valores que encarna la/s persona/s objeto de violencia, en este sentido, la Dra. Barbado suele acentuar la condición de valores que aparecen en los trabajadores que han sido objeto de ataques. Puede diferenciarse, por una parte, la crítica que reciben aquellos que trabajan bien o poseen alguna distinción en particular a partir de lo que han hecho, de un segundo tipo de situaciones relativas al peligro potencial representado por la presencia de minorías o estilos diversos en el trabajo. La tercera forma resulta la del ‘chivo expiatorio’, por el cual un grupo vehiculiza sus tensiones y temores, y estigmatiza.

En el segundo caso, no sólo se trata de personas excepcionales en su trayectoria sino de su posición inintercambiable, es decir, en la dificultad de reubicarse en otros espacios laborales. Sumado a cierta imposibilidad de volver a iniciar la trayectoria en otra organización o medio. Estos casos, observados por la Dra. Rava, se encuentran bien posicionados en jerarquía y actividades, pero jaqueados en términos de poder poner en juego sus ‘talentos’ sin encontrar los serios límites de su entorno. Precisamente, se trate de un hostigamiento horizontal, ascendente o descendente, la expectativa es limitar sus posibilidades de actuación, frecuentemente, hasta llegar a anular la misma.

Nuevamente aquí es la actividad estatal la que ofrece un proceso de mortificación más extendido en el tiempo, que ambas expertas ratifican.

“Yo creo que siempre obedece a la misma motivación, de considerar a esa persona como un peligro, y en este caso, como diciendo “nos estás sacando el trabajo a nosotros”; o decir, “es una mujer y le está sacando el trabajo a un hombre”, que

eso se escucha, “no, que se tiene que mantener a un hombre y vos total te comprás ropa...” O, viene el boliviano, y dice “pero si acá hay argentinos que pueden trabajar”. Entonces eso...Pero siempre se lo ve al otro como un peligro potencial, que es “el que le saca el trabajo”, o “el que es mejor”, como en los otros casos que hablábamos, la gente lo está viendo como alguien distinto. Y en el caso del gay, si son homofóbicos, bueno, van a canalizar las broncas, que eso es como lo del chivo expiatorio, el síndrome del chivo expiatorio, y bueno, se van a descargar.” Dra. Barbado

“En los sectores más altos; y sobre todo en la edad que se da, porque se da, generalmente, entre personas que tienen entre 40 y 55 años, y la reubicación laboral de esa gente es muy difícil, a pesar de todos los títulos académicos que tengan; es muy, muy difícil. Y son sueldos considerables, o sea, no son sueldos bajos, y tienen el temor a perder el estatus, la jerarquía, su propio[...] Entonces se generan toda una serie de problemáticas en su entorno, que lo hacen o proclive al suicidio, o proclive a una depresión profunda, y la persona...y sobre todo a mí lo que me interesa es la edad, porque esa franja entre los 40 y los 55, en donde se produce prácticamente todo un movimiento del ser humano, con respecto a la problemática que tienen en la vida, y si se siente que es fracasado y que lo verduguean, la forma en que lo verduguean a los 55 años, qué posibilidades tiene de extender su...o de revertir su...”. Dra. Rava

TENDENCIAS PRESENTES EN EL CASO ARGENTINO

Incremento y o visibilización

La violencia laboral es una constante en las relaciones de trabajo, según la Fiscal Rava, sin embargo, el incremento significativo de la misma en estos últimos tiempos se debe, entre otras cosas, a la crisis económica y al miedo. La crisis se traduce en condiciones precarizadas de contratación, mientras que el temor aparece vinculado a las consecuencias de la denuncia, por eso ella advierte que crece la consulta en una relación inversa a la denuncia de años anteriores. Mientras en el 2009 la frecuencia mensual es de 200 casos, durante el 2008 era de entre 50 y 60 casos por mes.

Estrategias de lo público y lo privado

El índice de violencia como la resolución del conflicto se desarrolla bajo la ideología de cada sector. En el sector privado las soluciones son más rápidas pero no siempre más acertadas; mientras que en el estado los procesos se dilatan. Los conflictos de violencia en el ámbito privado, para Rava, tienen una mayor visibilidad no sólo en términos de víctima y victimario,

sino también en términos de la capacidad de mediar de instancias tales como las de la Fiscalía. Los procesos en el ámbito público se dilatan dadas las facultades de traslado de cualquiera de las partes del conflicto. En opinión de la Fiscal, a la denuncia –para estos casos – le anteceden entre 3 y 4 años de padecimientos.

La Dra. Barbado, a su vez, coincide con esta condición que en el Estado permite un deterioro irremediable de las víctimas de la violencia. En el ámbito privado el surgimiento de un conflicto está más inmediatamente relacionado al costo laboral derivado, lo que implica tiempos más cortos aún cuando culminen en la acción de despido. La estabilidad pública opaca el ‘factor humano’ asociado y sólo se revierte cuando se reclaman al Estado los daños, pero este mismo proceso, que implica lapsos de enfermedad y traslados, dificulta fuertemente la identificación de los responsables.

“Y a mí me interesa marcar esto, que me parece importante y que tiene que ver con las organizaciones: yo quiero poner el acento en lo que es la violencia psicológica, de los actos puntuales de violencia laboral, de los procesos de acoso, pero marcando que quien lo causa es una persona, no la estructura. Porque los otros problemas generan otro tipo de cosas, que a su vez van a ser factores predisponentes, pero la violencia no viene del edificio, de la maquina, de la computadora. [...] Hay casos, por ejemplo, de una jueza de Neuquén, que salió hace poco, que la absolvieron, pero tres que consideran que el maltrato de ella es causal de mal desempeño, han pasado muchísimos años; ni la Cámara, que era la que tenía el poder disciplinario sobre ellos, que finalmente...hicieron nada. O sea, que hay mucho desconocimiento. Cuando ya la situación está así, es muy difícil solucionar porque están dañadas las víctimas, y el violento ya está estigmatizado y no va a poder salir, no sé de qué forma.”. Dra. Barbado

LEY Y CONTEXTO

Para la Fiscal Rava la sanción de una ley específica sobre violencia psicológica en el ámbito laboral, y, fundamentalmente, el proceso de judicialización, originaría que los problemas derivados de la violencia de las relaciones laborales y los específicos originados en procesos de acoso se convirtieran en un mismo universo para los pleitos.

A su entender, diferenciar el problema de la violencia del problema laboral se encuentra hoy facilitado por herramientas tales como la Constitución Nacional, las Legislaciones que brindan protección al trabajador y la jurisprudencia acumulada en distintos Fallos en territorio argentino.

En el extremo opuesto, la Dra. Barbado argumenta que la existencia de violencia laboral se ratifica sólo a partir del reconocimiento a partir de la regulación. La emergencia en términos de estatuto jurídico es la que permite pensar en políticas públicas, compromisos internacionales y una sinergia con el resto de los derechos personales y ciudadanos. En el interregno actual, Barbado destaca la sensibilización de los Jueces de Trabajo, que les permite identificar las situaciones en las que la misma se presenta. El otro espacio en el cual debe instalarse el tema es en las mismas organizaciones, a partir de la presencia de expertos a quienes se pueda consultar, reclamar y presentar una temática cotidiana que ponga en riesgo la actividad de los trabajadores.

“Primero de todo yo soy totalmente, estoy en contra de una ley, porque eso va a generar toda una industria de juicios... es una especie de mediación que uno hace para solucionar el conflicto y que la persona vuelva a tener su autoestima, vuelva a tener toda su inclusión social, y el acosador, que también se dé cuenta, de que con esa actitud violenta, porque con esa actitud violenta también daña a su familia, ... y yo siempre digo que para mí la sanción al acosador no debe ser 3 días de suspensión, eso va a tu legajo y no... Yo sostengo y ojala que me den la posibilidad de... de que hagan la probation, porque si yo le digo “Usted fue un acosador laboral, pero vaya a leerle durante un mes cuentos al Garrahan, a los pibes que están internados”, él se va a acordar de la sanción. No cosas humillantes ni nada por el estilo, ¿verdad?, si no que vean el otro lado de la cosa, entonces se va a acordar de la sanción y va a permitir una modificación en su conducta. Yo no digo que cambie, pero una modificación de su conducta, seguro.”. Dra. Rava

“Bueno, con respecto a la regulación legal yo creo que sería importante tener una ley porque ya tener una ley es reconocer el fenómeno. Es como tener una ley de violencia de género integral, que ahora está en tratamiento en el Congreso [...] Y respecto a las intervenciones, de que haya oficinas de violencia en las empresas o en los organismos estatales, a mí me parece que sí. Y yo, en ese caso, el único requisito que me parece es que las personas estén capacitadas, quienes van a estar a cargo de la oficina.”. Dra. Barbado

DIMENSIÓN CUANTITATIVA: NOTAS SOBRE EL INTRUSISMO

Como hemos mencionado en la descripción metodológica, la aplicación del VAL-MOB se encuentra aún en su etapa piloto, alcanzando una proporción de 135 casos en una muestra teórica, de los cuales 96 participantes no reconocían haber sido objeto de maltrato laboral y 39 participantes, sí.

De los factores explicativos del VAL-MOB, también en nuestro caso resultaron discriminantes entre acosados y no acosados: relacionalidad, intrusividad, descalificación y sintomatología. En tanto el factor de clima laboral fue un factor homogeneizador en ambos grupos.

Los resultados siguen así, a los obtenidos por el equipo de Deitinger (2007). Pero, además, hacen, en tanto tendencia, referencia a lo que se considera situación de *mobbing* en términos de representación social, la misma, en efecto, se ancla en los aspectos relacionales, la descalificación, la intrusividad y una sintomatología específica, como las formas en que se experimenta la condición de acoso.

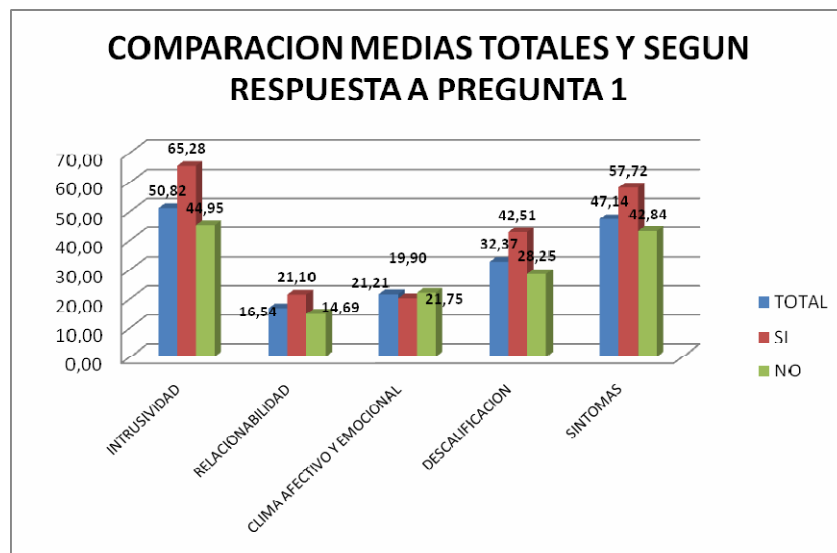


Gráfico. 1. Comparación medias totales y según respuesta a pregunta 1

EL INTRUSISMO EN LA MUESTRA ARGENTINA

Se define *intrusión* como la acción de introducirse en una jurisdicción, cargo, propiedad, etc., sin derecho. Para el área laboral, deriva en *intrusismo*, entendido como el ejercicio profesional efectuado por una persona que no se encuentra legalmente autorizada para ello. Sumado a ello y de acuerdo con el Diccionario María Moliner¹, *intrusivo* es quien se encuentra en un sitio en el que no tiene derecho a estar; quien ocupa una posición o cargo que no le corresponde; quien sin discreción se mezcla con gente de condición distinta a la propia. Se trata, para todos los casos, de una apropiación ilegal por carencia de derechos para tal detentación.

¹ Ver: <http://www.diclib.com>

Una cuestión que remarcamos en términos de variables estudiadas, es la tendencia que el factor intrusividad adquiere al ubicarse como un puntaje medio-alto para la muestra argentina, con un comportamiento distintivo y destacado por sobre los otros factores. Los aspectos que indagan sobre la intrusividad son los relativos a: la violación de la privacidad, violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal. El funcionamiento de la tendencia se observa en el siguiente gráfico, que analiza el factor en términos de género y el subsiguiente, que lo analiza en términos de actividad.

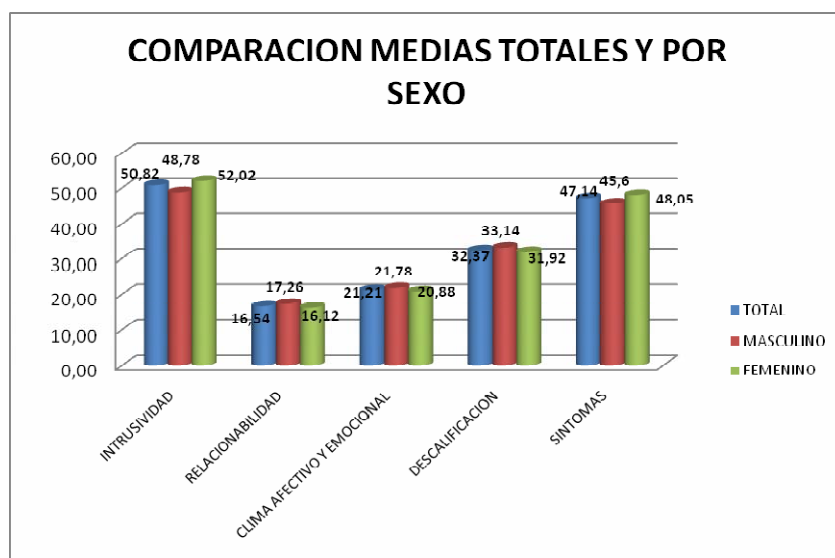


Gráfico. 2. Comparación medias totales y por sexo.

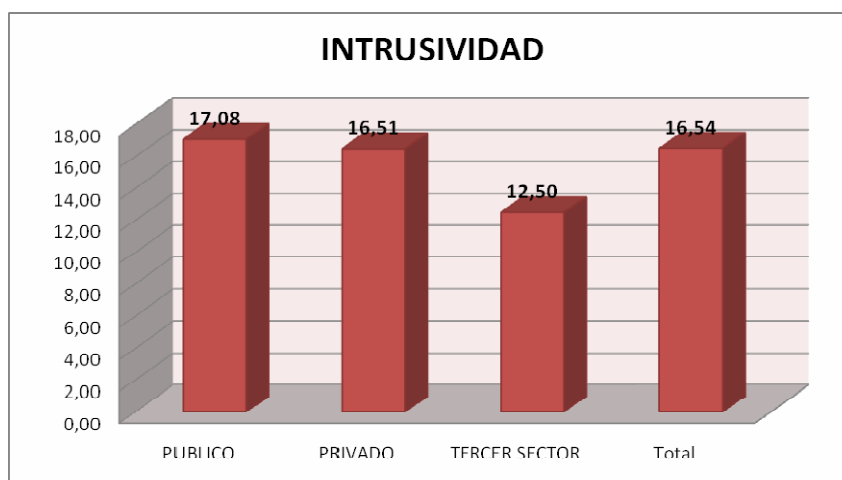


Gráfico. 3. Intrusividad según actividad.

De lo expuesto, en suma, cabe ahondar la forma en que la injerencia resulta ser un factor caracterizador de procesos de acoso en términos locales. En efecto, la definición conceptual de la misma involucra formas de dominación de naturaleza personal que, cuando funcionan estigmáticamente, lo hacen en razón de rasgos de grupos particularmente más vulnerables. Como tendencia, los grupos en los que se extrema la condición que aumenta la intrusividad son: los de menor educación, las mujeres, los que realizan tareas operativas y de dirección, los que están en situación de pasantía y en contrato estable. Por esta intensidad detectada en la situación de intrusividad el paso subsiguiente requiere atender a la misma en su pregnancia social y no sólo en el ámbito de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- AIELLO, A.; DEITINGER, P.; NARDELLA, CH.; BONAFEDE, M. (2007) Questionario per la valutazione del disagio lavorativo: Val. Mob. Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Cagliari, Italia. Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro.
- DEITINGER, P. et al (2007) Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro. Roma, Italia.
- FERRARI, L.; FILIPPI, G.; CEBEY, M. C. (2009-jun) "Aproximación discursiva a los factores psicosociales de la violencia laboral". IV Congreso Argentino de Salud Mental. *"EL PADECIMIENTO MENTAL. ENTRE LA SALUD Y LA ENFERMEDAD"*. Asociación Argentina de Salud Mental. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (En prensa)