

EL TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS: ANÁLISIS DE LA INCORPORACIÓN DE LA TEMÁTICA EN CONVENIOS COLECTIVOS DE TRABAJO

THE TREATMENT OF LABOR VIOLENCE IN PUBLIC ORGANIZATIONS: ANALYSIS OF THE INCORPORATION OF THE THEMATIC IN COLLECTIVE AGREEMENTS

Cebey, María Carolina¹; Ferrari, Liliana Edith²

RESUMEN

Este artículo se enmarca en el Plan: *"Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas"*, beca doctoral CONICET de la Lic. Cebey, dirección: Dra. Ferrari. El objetivo general es explorar, identificar y analizar componentes y factores subjetivos, interaccionales y organizacionales comprometidos en la producción expresa o potencial de situaciones de acoso dentro de los procesos de trabajo. Constituye una línea de investigación dentro del Proyecto UBACyT P015: *"Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral"*, dirigido por la Dra. Filippi.

Para esta comunicación, se analiza la forma en que algunas organizaciones públicas han incorporado el tema de la violencia laboral en sus Convenios Colectivos de Trabajo (período 2004-2008). Se presentan acercamientos y distancias en cuanto a definiciones del concepto, formas que la violencia laboral adopta, así como su expresión, naturaleza, frecuencia y consecuencias.

Palabras clave:

Violencia laboral - Convenios Colectivos de Trabajo - Sector público

ABSTRACT

This article is framed in the Plan: *"Harassment situations in working processes: approach to homogeneities and differences in public and private organizations"*, CONICET doctoral scholarship granted to Cebey, direction: Ferrari. The general aim is to explore, identify and analyze subjective, interactional and organizational components and factors compromised in the express or potential production of harassment within working processes. It constitutes a line of investigation within UBACyT Project P015: *"Workers' psycho-social risks. Subjective and intersubjective effects of labor precarization"*, directed by Filippi.

For this communication, we analyze the form in which some public organizations have incorporated the subject of labor violence in their Collective Agreements (period 2004-2008). We present proximities and distances regarding definitions of the concept, the form that labor violence adopts as well as its expression, nature, frequency and consequences.

Key words:

Labor violence - Collective Agreements - Public sector

¹Lic. en Psicología. Becaria Doctoral CONICET. Integrante del proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología - UBA. Docente de Psicología del Trabajo y de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología-UBA. E-mail: carocebey@yahoo.com.ar

²Dra. en Psicología. Master en Psicología Social. Master en Recursos Humanos. Co-directora del Proyecto UBACyT-P058: "Narrativas del desamparo: conformismo, mesianismo, opciones críticas. Investigadora formada de proyecto UBACyT. Profesora Adjunta de Psicología del Trabajo, Psicología Social y a cargo de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología-UBA. E-mail: ferrarililiana@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

El correr de la última década ha visto un incremento significativo de los casos de violencia en el ámbito de trabajo. Muy probablemente, la visibilidad de los mismos se debe a que, como tal, el fenómeno de la violencia laboral es cada vez más conocido no sólo por quienes se especializan profesionalmente en su estudio, sino y fundamentalmente, por los propios trabajadores de manera individual y gremial.

En otras palabras, cada vez más la fuerza de trabajo puede darle un nombre específico a lo que antaño quedaba desdibujado en un conjunto de síntomas y manifestaciones físicas, psicológicas y sociales con consecuencias marcadas para las víctimas pero que no podía atribuirse a una nomenclatura que los aglutinara y permitiera, por ello, hacer algo al respecto.

Como contrapartida, también ha crecido el tratamiento de la problemática. Las líneas de investigación se han ido ampliando y profundizando, y ello se ha visto acompañado de la implementación de abordajes en diferentes niveles: en términos de las consecuencias -principalmente, en las víctimas y en las organizaciones; y de modo secundario, en las comunidades a ellas vinculadas - y en términos del proceso: la tipificación de su desencadenamiento, las diferentes modalidades de prevención de su emergencia, etc. En este marco, sindicatos y profesionales de distintas disciplinas se han abocado a resaltar aquellos aspectos de la violencia laboral relativos a su área de *expertise* y, en la mayoría de los casos, se han visto confrontados con la necesidad del diálogo interdisciplinario para hacer de las propuestas teórico-metodológicas y de las intervenciones construcciones más completas y con mayor potencial de alcance a los diferentes grupos afectados.

Un grupo en particular es el que se recorta para esta comunicación, a saber, el de los trabajadores empleados en el sector público en sus diferentes niveles. Como algunos especialistas señalan (Scialpi, 2002; Barbado, 2004a), este conjunto presenta características que lo distinguen del resto de la fuerza laboral: por un lado, porque su modalidad de contratación es bajo la forma del empleo -con lo que ello implica en términos de derechos y obligaciones asociadas-. Para algunos estudiosos del tema, ello haría de la posibilidad de despido un proceso más difícil que en el sector privado, lo que contribuiría a utilizar la violencia laboral como medio para obtener una baja que no se lograría por otras vías. De allí se desprende la percepción de este sector como un 'grupo de riesgo' (Barbado, 2004a).

Sin embargo, y por otra parte, tanto Barbado (2004a, 2004b) como Scialpi (2002) consideran que el hecho de formar parte del cuadro administrativo y/o de gestión estatal convertiría a los trabajadores del sector público -en todos sus niveles y jerarquías - en una suerte de 'modelo a seguir' en relación con las denotaciones y connotaciones acordadas -o atribuidas como significaciones prioritarias - para un gobierno democrático. En tanto supuestamente representativo de las prácticas democráticas, el sector público ostentaría cierta condición paradójica cada vez que el mismo impulsa situaciones de violencia.

En las páginas que siguen se analiza la forma en que algunas organizaciones públicas han incorporado el tema de la violencia laboral en sus políticas de reglamentación interna, tal y como se expresa en el cuerpo de Convenios Colectivos de Trabajo¹ (OAVL, s/ref. a) del sector público. A tal fin, se toman seis CCT: el del Personal de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionado en 2004; el de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), del año 2005; el del sector público salteño, del mismo año; el de la Administración Pública Nacional, fechado en 2006; el de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA), del 2007; y el del Personal de la Administración Nacional de Aduanas, sancionado en 2008.

CONCEPTUALIZACIONES DE LA VIOLENCIA LABORAL

Como la literatura internacional sobre la temática de la violencia laboral pone en evidencia, es sólo recientemente que el concepto comienza a incluir algo más que aquellos actos a los que históricamente se lo vinculó: la agresión física o los homicidios que tenían lugar dentro del ámbito laboral (Fleming; Harvey, 2002). Desde entonces hasta ahora, para estos autores la preocupación por despertar la atención de las organizaciones, los profesionales y el resto de la población trabajadora ha llevado a que el espectro de acciones a contemplar se amplíe y especifique cada vez más. Así, hechos como el acoso moral y el daño psicológico comienzan a conformar hoy en día aspectos relevantes y hasta distintivos en diferentes definiciones de la problemática tanto en otros países como a nivel local.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (ILO; ICN; WHO; PSI: 2003), la violencia en el lugar de trabajo remite a todas las formas de ataque, amenaza o abuso a las que se ven expuestos los sujetos en circunstancias relacionadas con su trabajo. Incluye desafíos a la seguridad, al bienestar o a la salud -sean éstos explícitos o implícitos -. Comprende tanto la violencia física como la psicológica, diferenciándose éstas por vincularse la primera al uso de la fuerza física y la segunda, al uso intencional del poder. Para ambos casos, el destinatario de los hechos de violencia puede ser tanto otra persona como un grupo. Los daños abarcan su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Para el contexto de nuestro país, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral², dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, denomina violencia laboral a "*toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora,*

¹En adelante, abreviado 'CCT'.

²Su función consiste en recibir, asesorar y/o atender consultas y denuncias sobre violencia laboral; trabaja en la difusión, prevención e intervención tanto en el ámbito público como en el privado. Aunque su creación formal fue en año 2007, las consultas espontáneas se remontan al 2005.

Para mayor información sobre este organismo en las voces de su Vice-coordinadora, Dra. Patricia Sáenz, remitimos al lector a una comunicación anterior de nuestra co-autoría en conjunto con la Dra. Filippi y la Lic. Trotta: Ferrari; Filippi; Cebey; Trotta, 2010.

sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.” (OAVL, s/ref. b).

El siguiente cuadro resume una serie de categorías y constata su presencia/ausencia en los documentos principales de la OAVL (Argentina) y la OIT. Se podría hablar al menos de dos períodos: el primero de ellos, caracterizado por la preocupación por definir la situación de acoso y sus protagonistas, que abarca para nosotros las categorías de: forma, finalidad, manifestación, direccionalidad y destinatario. En un segundo momento histórico, el interés se ha puesto en focalizar los procesos que caracterizan esta condición y los efectos o consecuencias en múltiples dimensiones, los que hemos sintetizado en las categorías: ejercicio y consecuencias.

Tabla 1. Violencia laboral - violencia en el lugar de trabajo: comparación de definiciones de la OAVL y la OIT³.

VIOLENCIA LABORAL		
OAVL		OIT
Abuso de poder	FORMA	Uso intencional del poder
Exclusión Sometimiento	FINALIDAD	----
Agresión física Acoso sexual Acoso psicológico	MANIFESTACIÓN	Violencia física Violencia psicológica
Vertical Ascendente Descendente Horizontal	DIRECCIONALIDAD	----
----	DESTINATARIO	Individuo Grupo
Acción Omisión	EJERCICIO	Acción
Trabajador/a Organización Sociedad	CONSECUENCIAS	Trabajador

En un intento por dar mayor especificidad aún a la definición, hay quienes optan por denominarla ‘violencia relacionada con el trabajo’. El fundamento radica aquí en expandir la definición a fin de abarcar también aquellos incidentes que se vinculan al trabajo aunque no necesariamente al ámbito en sí (Fleming; Harvey, 2002). Incidentes, por otro lado, que pueden ponerse en relación con lo que, desde un enfoque complementario, los investigadores de los riesgos psicosociales en el trabajo caracterizan como exigencias psicológicas de carácter cualitativo (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002): por ejemplo, las demandas de la actividad en términos de transferencia de emociones y sentimientos en la atención a usuarios, público, clientes, etc. En estos casos, no sería la relación con pares, jefes y/o subordinados lo que daría ocasión al ejercicio de diferentes modos de abuso de poder, sino las demandas externas que son percibidas por los trabajado-

res como exigencias de naturaleza cualitativa, y que hemos definido en otras oportunidades como la organización del trabajo y las condiciones en las que el trabajo se realiza (Ferrari; Filippi; Cebe; Napoli; Trotta, 2009).

CARACTERIZACIÓN DE LOS CONVENIOS COLECTIVOS DE TRABAJO

Como se ha explicitado en la introducción, se ha tomado por fuente para el análisis seis Convenios Colectivos de Trabajo del sector público (OAVL, s/ref. a) en los que la violencia laboral es incorporada en el cuerpo normativo. Los mismos comprenden el período 2004-2008 y son los que siguen:

- CCT del Personal de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionado en 2004;
- CCT de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INS-SJP), del año 2005;
- CCT del sector público salteño, del mismo año;
- CCT de la Administración Pública Nacional, fechado en 2006;
- CCT de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA), del 2007;
- CCT del Personal de la Administración Nacional de Aduanas, sancionado en 2008.

El problema del ámbito de aplicación

El siguiente cuadro de la OAVL (s/ref. d) sintetiza el alcance de aplicación -es decir, a quiénes incluye y excluye como objeto de protección en términos de violencia laboral.

Como analizaremos más adelante, la concepción del ejercicio de la violencia en términos verticales es una figura pregnante y reiterada en muchos de los instrumentos colectivos. Este argumento implica que las posiciones de autoridad o de conducción se encuentran excluidas en tres de los seis instrumentos.

En otra perspectiva, interesa también si el alcance de los convenios cubre a los trabajadores más allá de las formas típicas, como lo es en el Estado la planta permanente. Y aquí se menciona en tres de los casos al personal transitorio, estableciendo sus derechos en relación al tema, mientras que en los otros tres no se registra que los alcance. Por último, tenemos el caso de un convenio que registra que los alcanzados por la posibilidad de aplicación son exclusivamente los afiliados al gremio.

A partir de lo expuesto, podemos inferir que el problema de la violencia laboral es un problema que, momentáneamente, tiene una tendencia a quedar circunscripto a la gestión gremial, al estatus de trabajador sin cargo de conducción y a la planta permanente. Bajo estas formas, se produce buen número de los procesos detectables como violencia laboral; sin embargo, como muchas investigaciones remarcan, la condición estructural de no ser un empleado permanente, la condición etaria de ser un jefe novel, un joven profesional de poca antigüedad, son situaciones no menos frecuentes en la casuística estudiada. La posibilidad de ampliar la perspectiva en todos los casos redundaría en beneficio para la comprensión de zonas habitualmente invisibles del problema.

³Elaboración propia en base a OAVL (s/ref. c) y ILO; ICN; WHO; PSI (2003).

Tabla 2. Ámbito de aplicación de cada CCT. Fuente: OAVL, s/ref. d

CCT	ÁMBITO DE APLICACIÓN
Personal de la Legislatura de la CABA	Personal Comprendido: Empleado/a legislativo: personal de planta permanente con estabilidad y personal no permanente. Personal Excluido: a) Los Diputados y Diputadas. b) Los Secretarios/as dependientes de la Vicepresidencia Primera. c) Los Subsecretarios/as dependientes de las Secretarías. d) Los Directores Generales y/o funcionarios de nivel equivalente.
Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)	Personal en relación de dependencia (artículo 21 de la Ley de Contrato de Trabajo) con el INSSJP salvo excepciones detalladas en el artículo 2.(*)
Sector público salteño	Empleados de la administración central; Instituto de la Salud de Salta, Instituto de la Vivienda, quedando excluidos el Ministerio de Educación sector docente, Policía de la Provincia en su escalafón policial, Servicio Penitenciario y organismos determinados en la Ley 7140. También fueron invitados a adherir a este convenio personal del Poder Legislativo y Poder Judicial y de los distintos municipios de la provincia.
Administración Pública Nacional	Trabajadores bajo relación de dependencia (planta permanente y transitoria) de la APN central y entidades descentralizadas detalladas en el Anexo I del CCT.
Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA)	Trabajadores bajo relación de dependencia con la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (en adelante CMCBA) y con la empresa Central Servicios. De planta permanente y no permanente (empleo público).
Personal de la Administración Nacional de Aduanas	Administración Federal de Ingresos Públicos (en adelante AFIP) para los trabajadores [de planta permanente] representados por el Sindicato Único del Personal de Aduanas de la República Argentina (SUPARA). Con exclusión de aquellos que ocupen cargos de conducción superior (Administrador Federal, Directores Generales y Subdirectores Generales).

LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS DE TRABAJO: DEFINICIONES

El cuerpo normativo analizado permite apreciar diferencias y similitudes en lo que respecta al modo en que la violencia es definida. Se exponen a continuación categorías que remiten a diferentes niveles de aproximación al constructo.

Forma

Al tratar el tema de la forma que la violencia laboral adopta, encontramos dos orientaciones: convenios que la asimilan a los procesos de poder en los entornos laborales -línea a nuestro entender promovida por la OAVL - y convenios que la asimilan al ejercicio disfuncional de la

autoridad.

En la primera orientación se encuentran tanto el CCT del Personal de la Legislatura de la CABA como el del Sector público salteño, en los que la violencia es considerada como 'abuso de poder'. Las 'luchas por el poder' (Strandmark; Hallber, 2007) o los 'juegos de poder' (Hirigoyen, 2001) son dos elementos que preceden a los hechos de *mobbing/bullying* -formas de violencia laboral - en las organizaciones públicas particularmente.

Como hemos señalado en otra comunicación (Ferrari; Cebey; Napoli; Trotta; Beramendi; Vaccaro, 2009), la noción de 'abuso' puede ser anudada a la transgresión de los límites prefijados para una relación dada y encuentra una de sus expresiones semánticas en la discriminación. En tanto forma comportamental de gradación decreciente, abusar implica la humillación, la degradación del otro, o una falta de respeto a su dignidad y valor (ILO; ICN; WHO; PSI, 2003). De este modo, el trato abusivo subordina, subyuga a quien en el par relacional es diferenciado negativamente. Para el caso de la relación laboral, lo que emerge como resultado de este accionar es tanto la degradación de la relación en sí como de la identidad y de la actividad (Ferrari; Cebey; Napoli; Trotta; Beramendi; Vaccaro, 2009).

Además, las definiciones de violencia laboral entendida como abuso de poder presentes en ambos convenios abren la pregunta en torno de la forma en que el poder es significado: el poder es parte de la actividad organizacional, pudiendo derivarse en excesos, una de cuyas consecuencias involucra la salud de los miembros de la misma. Ahora bien, en la segunda connotación, aunque se trata de un ejercicio, éste está definido en términos de sus actores, ya que identifica la condición de victimario con la de la autoridad: en el CCT del Sector público salteño, se adjudica esta potencia al empleador, al personal jerárquico o a 'un tercero directa o indirectamente vinculado a él.' (OAVL, s/ref. a: 14).

Contrariamente, los CCT de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) y de la Administración Pública Nacional toman un posicionamiento diferente, al referirse a un 'abuso de autoridad'⁴.

Este corrimiento, en apariencia menor, a nuestro juicio desplaza el eje analítico hacia la figura del victimario en sí y a la estructura formal de la organización de la que se trate.

Al decir de Scialpi (2002:119), consiste en un tipo de "violencia hacia adentro -hacia los propios agentes, trabajadores, funcionarios - que se traduce a su vez en violencia hacia fuera, hacia el público entendido como beneficiario o usuario de la gestión pública."⁵, y agrega que es "perpetra-

⁴En una suerte de posición intermedia entre el 'abuso de poder' y el 'abuso de autoridad', podría ubicarse la noción de 'ejercicio abusivo del poder de dirección' (Blancas, 2007, en Arciniega, 2009). Sin embargo, los autores destacan que, aunque puede estar presente en las formas de acoso vertical descendente, no toda arbitrariedad del empleador puede ser calificada como acoso.

⁵Destacado en el original.

da (sobre los agentes del sector público), por funcionarios políticos de la Administración Pública y por funcionarios estables de alto rango (Personal Jerárquico con funciones ejecutivas y personal a cargo) que tienen la responsabilidad social, legal y en este caso, administrativa, de cuidar a los trabajadores del Estado y de cumplir y hacer cumplir las normas administrativas vigentes." (Scialpi, 2002: 211). Este mecanismo de violencia hacia adentro que redundaba en violencia hacia afuera, siendo en un caso el objetivo los trabajadores operativos y en el segundo caso el público, no termina de describir en profundidad dónde se reproduce la violencia interna para ser ejercida en el exterior, y si quien la actúa es sencillamente un reproductor, es un efector o puede modificar el ciclo a partir de sus propios procesos de reflexividad individual y grupal.

Analizando la estructura burocrática del Estado, podría interpretarse que el énfasis está puesto en la corrupción de un estilo de relación que en algún momento estuvo revestido de la racionalidad de una estructura de dominación o, en algún caso, de la legitimidad con la que se considera el fundamento de la autoridad de alguien.

Al respecto y a pesar de la distancia temporal, vale retrotraernos a la distinción introducida por Weber respecto de las nociones de poder y dominación. Si la primera corresponde a la probabilidad que un sujeto tiene de imponer su voluntad a otro "aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad." (Weber, 1987: 43), la segunda en cambio requiere la obediencia -probable- del otro. En esta última, el otro cree en quien manda, cree en la autoridad, otorgándole de esta manera legitimidad a la relación de dominio.

Hacer 'abuso de la autoridad' implicaría en estos dos convenios ir más allá de lo que la función, el cargo o la jerarquía habilita, lo que deja entrever que se trataría aquí mayoritariamente de actos con direccionalidad vertical-descendente (OAVL, s/ref. d) -también denominado *bossing* (Deitingen, 2006; González Trijueque; Delgado Marina; García López, 2010) -.

Como demarca Scialpi (2002), la obediencia a la autoridad es una forma de aprendizaje social al interior de las organizaciones públicas y sigue la premisa de 'respetar al superior'. No obstante, la autora también señala los mecanismos implícitos por los que esta premisa se transforma en un acto de sometimiento regido por el 'deber de complacer' al superior en sus 'caprichos' e 'impulsos' (Scialpi, 2002). Así entendida por Scialpi, la relación burocrática contemporánea resulta no precisamente impersonal, sino que ha devenido personalísima, es decir, que se plasma al modo de la servidumbre y no de la gestión de medios para el cumplimiento de una voluntad política que va más allá de los funcionarios mismos. En esta dirección, se recupera algo del orden de la estructura informal de las organizaciones y de la relación entre posiciones más aristocratizantes, propias de quienes tienen los contactos necesarios y la habilitación formal, versus los burócratas cuyo conocimiento está al servicio de los medios de realización. Esta división, demasiado taxativa, ubica las cualidades de alguien por su lugar en la estructura, para luego fundamentar la disfuncionalidad de algu-

nos a partir del margen de acción que la posición en la estructura les permite. Si bien la violencia laboral cubre una buena parte de estos casos, no puede resumirse en ellos (Ferrari; Filippi; Trotta; Cebey, 2010).

En una tercera condición al momento de analizar la forma de la violencia laboral se encuentra el CCT del Personal de la Administración Nacional de Aduanas. Al considerar los actos de acoso, maltrato -físico o psicológico-, intimidación, etc., como formas de coacción, se acercaría más a la conceptualización weberiana de poder que de dominación: la coacción connota modalidades de violencia que destacan la imposición de un sujeto por sobre otro, que direcciona el accionar de este último sin necesidad de que medien -y sin buscar, sino rechazando- sus convicciones, su consentimiento o una subordinación de su parte. Los principios weberianos se encuentran reactualizados en la propuesta de Vandekerckhove y Commers (2003), para quienes la coerción es la forma que adopta el poder que ha perdido su legitimación.

Además, este CCT enraza la violencia a la categoría de los efectos posibles, a partir de un análisis más amplio o macro, de lo que se conoce como los factores de riesgo psicosocial en la actividad trabajadora.

Por último, el CCT de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires no delimita la forma que la violencia laboral puede adoptar. No obstante, refiere que ésta puede ser ejercida tanto por un funcionario como por un trabajador. Nuevamente, aquí sería la figura del victimario la que se encuentra destacada, pero con una diferencia significativa respecto de los demás convenios: la inclusión del trabajador como potencial agente de la violencia va en la línea de aquellos posicionamientos teórico-investigativos que pugnan por la ampliación de la definición de la direccionalidad.

Si antes -y la mayoría de los convenios son reflejo de ello- se reservaba el potencial de agresión a los empleadores, jefes, managers y demás figuras de autoridad, la tendencia creciente es la de extenderlo tanto a las relaciones entre pares -*mobbing/bullying* horizontal (OAVL, s/ref. d; Salin, 2003; González Trijueque; Delgado Marina; García López, 2010) - como al denominado *acoso vertical ascendente* (OAVL, s/ref. d; Branch; Ramsay; Barker, 2007; González Trijueque; Delgado Marina; García López, 2010).

Expresión

Mientras todos los CCT resaltan la materialidad de la violencia laboral -se trata de un accionar visible/visibilizable en su expresión y en sus consecuencias-, el abanico de modalidades que puede adoptar no es unívoco: para algunos, su ejercicio se expresa en actos -o la ausencia de los mismos- que van desde las amenazas, la intimidación y el aislamiento, como en el CCT del Personal de la Legislatura de la CABA, hasta el maltrato físico y/o psicológico, como en el CCT del Personal de la Administración Nacional de Aduanas.

En otros casos, son ponderadas tanto las prácticas de exclusión como las de segregación -CCT de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para

Jubilados y Pensionados (INSSJP), CCT de la Administración Pública Nacional y CCT de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA) - o sólo las de exclusión -Personal de la Administración Nacional de Aduanas -.

En esta segunda connotación, la violencia se acerca a los fenómenos estudiados en el marco de la psicología social, tales como la estigmatización, el prejuicio, la discriminación. Todos ellos, relativos a diferentes sistemas actitudinales y comportamentales de lo que en un sentido amplio podemos denominar racismos o segregacionismos (Ferrari; Filippi; Trotta, en evaluación; Van Dijk, 2007).

Naturaleza

Tres de los CCT -Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INS-SJP), Administración Pública Nacional y Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA) - concuerdan en que la naturaleza de los actos de violencia laboral puede ser de índole sexual o moral, pero sólo los últimos dos desprenden de esta cualidad que las expresiones de violencia puedan incluir al *'maltrato físico, psíquico o social, acoso u hostigamiento moral, acoso sexual, homofóbico o [la] discriminación por género'* (OAVL, s/ref.: 3, 10). Aquí la perspectiva es fundamentalmente relacional, y no diferencia la trama de la sociedad en sí del interior de las organizaciones, sino que la organización continúa y acentúa la sociedad en sus propios procesos de estructuración (Dejours, 1988).

Mientras, para el caso del CCT del Personal de la Administración Nacional de Aduanas, en cambio, el fundamento último son las características de los puestos de trabajo y de las relaciones interpersonales. Desde esta perspectiva, la violencia se incluye como un producto más de los denominados factores psicosociales, un conjunto de estresores con riesgo potencial -dada su calidad o cantidad - a los que los trabajadores se encuentran cotidianamente expuestos, y que pueden potenciarse o moderarse recíprocamente. Una línea que continúa la propuesta de los investigadores del Método ISTAS (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002; Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010).

Frecuencia

Esta categoría constituye un eje en el que los expertos sobre el tema -desde Leymann (1996) en relación con el *mobbing* específicamente, en adelante - suelen acordar: a fin de ser catalogada como tal, la violencia laboral ha de revestir una frecuencia, una duración y una sistematicidad: *"...lo característico del acoso moral es que la conducta acosadora sea sistemática, que responda a un plan, pues un acto aislado, por abusivo que sea, no podrá considerarse acoso moral."* (Arciniega, 2009: 16).

Este horizonte temporal demarca y distingue los hechos de *mobbing/bullying*, acentuando no necesariamente *qué* se hace ni *cómo* (Salin, 2003; Mansilla Izquierdo, 2011), sino la frecuencia, persistencia (Leymann, 1996) y continuidad (Rodríguez Muñoz; Osona; Domínguez; Comeche Moreno, 2009) de las conductas.

Por lo tanto, y a fin de establecer diferencias con lo que pueden ser otro tipo de conflictos interpersonales -'normales' (SALIN, 2003) - que tienen lugar en las organizaciones laborales, la periodicidad mínima estipulada es de al menos una vez por semana en un lapso de seis meses (Leymann, 1996; Salin, 2003; Cardona; Ballesteros, 2005; Rodríguez Muñoz; Osona; Domínguez; Comeche Moreno, 2009; Mansilla Izquierdo, 2011).

A excepción del CCT del Sector público salteño, el resto de los convenios hacen referencia a la recurrencia de los hechos de violencia laboral, si bien el CCT del Personal de la Administración Nacional de Aduanas es el único que expresa que ésta se da en forma 'sistemática' y 'sostenida en el tiempo' (OAVL, s/ref. a: 8).

Consecuencias

En relación con las consecuencias de la violencia laboral, éstas se mencionan en algunos casos diferenciadas de los efectos y/o intereses perseguidos por quien las provoca y/o consiente, pero no en todos.

Tanto el CCT de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INS-SJP) como el de la Administración Pública Nacional y el de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA) incluyen como 'objeto o efecto' (OAVL, s/ref. a: 3, 7, 10) posible la degradación de las condiciones de trabajo. De ella desprenden afectaciones a nivel individual que incluyen los derechos de los trabajadores, su dignidad, su salud física y mental y/o su futuro laboral.

La gama expresada no sólo es creciente y puede describir los distintos estadios por los cuales atraviesa una persona o grupo que es objeto de acoso, sino que también puede indicar la manera diferente en que se afectan simultáneamente distintos subgrupos y trabajadores durante prácticas de acoso más o menos acotadas a algunos individuos o grupos determinados. El estudio del clima laboral, tan frecuente en el quehacer de la psicología del trabajo, puede convertirse en un buen instrumento para un diagnóstico fotográfico -esto es, no en profundidad - acerca de la distribución de los malestares y disfuncionalidades en el entorno de los procesos de acoso. Sin embargo, estos instrumentos hasta la fecha encuentran sus límites en el relevamiento de las complicidades para dichos procesos.

A nuestro entender, uno de los puntos más urgentes resulta el mapeo de riesgos existentes en términos de violencia laboral, que, como acabamos de describir, incluyen el acoso pero no como único fenómeno. El otro aspecto está constituido por los instrumentos que nos permitan relevar qué clase de hechos posibilitan la ocurrencia de los primeros; fundamentalmente, la función de los testigos y la de los niveles superiores.

Por otra parte, en tres de los convenios las acciones de violencia están orientadas por intereses propios o actuados en representación de un tercero, que podría ser la organización misma. Surge así la idea de que la violencia tiene un propósito, una intencionalidad, una meta que conseguir; planteo con el cual también acuerda Hirigoyen (2001), aunque en un plano diverso. En efecto, la autora distingue lo que puede ser una violencia ejercida colate-

ralmente o sin intención, de la sistematicidad y deliberación requerida por el acoso. Un planteo por demás paradójico -en relación a lo que hemos expresado del interés propio o ajeno - sería la condición de alguien que ejerce la violencia apoyándose en el mandato organizacional o la estructura, que justifica su accionar sin evaluar las consecuencias psicosociorrelacionales del mismo.

En este sentido, el último planteo es absolutamente diverso a la afirmación de Hirigoyen: no se trata de la deliberación o del propósito sino de la reflexividad de las acciones organizacionales. De allí el interés de que la comprensión del acoso requiera sistematicidad y frecuencia. Cuando esto existe, sabemos que la reflexividad ha sido posible pero no se ha llevado a cabo.

Más en la línea de la *intencionalidad* en el uso del poder destacada por la OIT (ILO; ICN; WHO; PSI, 2003), la mayoría de los investigadores de la temática ponen de relieve que la violencia laboral siempre persigue un objetivo favorable para quien la pone en práctica y/o continúa.

Esta finalidad última, que reportará un beneficio directo para el victimario, suele alcanzarse al transformar el proceso violento en un instrumento, un arma (Hodson; Roscigno; Lopez, 2006) que hace de medio para el fin buscado. En este sentido, un conjunto de acciones -como el coartar la expresión de la víctima, desacreditarla, aislarla (Leymann, 1996), entre otros - devienen fines intermedios para el objetivo último: dañar a la víctima, consumirla emocional e intelectualmente (Arciniega, 2009), anularla personal y profesionalmente para que abandone la organización (Bartolomé Antón; Fernández Ares; Prieto García; Sánchez Sánchez, 2007), excluirla (Filippi; Ferrari; Novo; Scasserra; Sicardi, 2009).

En algunos casos de acoso vertical ascendente, subyace a este objetivo la no aceptación de los métodos de trabajo propuestos por el nuevo jefe; también, el ansia por ocupar su puesto (González Trijueque; Delgado Marina; García López, 2010). En otras circunstancias, lo que se persigue como fin último es despedir al trabajador acosado o forzar el abandono voluntario de la organización (González Trijueque; Delgado Marina; García López, 2010). Envidia y/o competencia en relación a la posición o al status harían de basamento o catalizador para la violencia laboral -ya en 1994, dos motivos percibidos por las víctimas como 'razones' para los fenómenos de bullying experimentados (Bjorkqvist; Osterman; Hjelt-Back, 1994, en Heames; Harvey; Treadway, 2006) -.

CONCLUSIONES

Hemos circunscripto la manera en que la violencia laboral es reflejada en los convenios colectivos del sector público. Su período de emergencia data del 2004 al 2008.

Los ejes en que la misma aparece situada refieren, por un lado, al ejercicio del poder y, por otro, a los modelos de autoridad. En ambos casos, la violencia laboral es un efecto de las disfuncionalidades de estos dos aspectos. Sin embargo, la vertiente de la autoridad nos lleva desde la legitimidad de los mandatos hasta la arbitrariedad de los motivos de quien la ejerce. Mientras, el ejercicio del poder parece ampliar la cuestión al juego de fuerzas entre

múltiples sectores y grupos que podrían extralimitarse en la práctica del mismo.

El análisis del ámbito de aplicación o el personal alcanzado, refuerza la idea de que la percepción de la violencia la liga a un conflicto entre los que conducen y los niveles subordinados a los mismos; también, y de preferencia, al personal estable y no a las otras formas de contratación; y, finalmente, la coloca en el ámbito de la gestión sindical, lo cual, en principio, la hace limitada a un tipo de conflicto y a la problemática de ciertos sujetos dentro del conflicto, perdiendo capacidad de representar grupos y personas no alcanzados.

Esta presentación al estilo del conflicto entre quien dirige y quien no dirige, hacia el personal permanente, sugiriendo la denuncia individualizada, determina también los modos en que se puede vehicular un problema de violencia al interior de estas organizaciones, y anticipa el cariz administrativo-judicial que toma la misma en la medida en que se habla de 'denuncia' y se pone, en muchos casos, a cabeza de un solo actor. De esta forma, la violencia queda judicializada aunque no tenga un tratamiento jurídico externo, y no marca una manera de intervenir sobre los procesos y las relaciones que las sostienen y generan.

Como hemos marcado, muchos convenios establecen, sin embargo, con claridad cómo la violencia afecta el clima en un verdadero mapa de riesgos de distinta intensidad a nivel individual, que va desde afectaciones que incluyen los derechos de los trabajadores, su dignidad, su salud física y mental hasta su futuro laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Arciniega, R. (2009). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana* 17, N° 2, 13-23, julio-diciembre, 2009. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=133912609003>
- Barbado, P. (2005). La necesidad de tratamiento legal de la violencia laboral en la Argentina de hoy. *Jurisprudencia Argentina*, 2005-II, 27.04.2005. Recuperado: 03/07/2009, de: <http://www.acosomoral.org/juric29.htm>
- Barbado, P. (2004a). El acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos. *Jurisprudencia Argentina*, 2004-IV, 29.12.2004. Suplemento de Derecho Administrativo N° 13. Recuperado: 03/07/2009, de: <http://www.acosomoral.org/juric22a.htm>
- Barbado, P. (2004b). La responsabilidad del Estado por el acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos. *Jurisprudencia Argentina*, 2004-IV, 29.12.2004. Suplemento de Derecho Administrativo N° 13. Recuperado: 03/07/2009, de: <http://www.acosomoral.org/juric22b.htm>
- Barbado, P. (2004c). Los derechos vulnerados por el acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos. *Jurisprudencia Argentina*, 2004-IV, 29.12.2004. Suplemento de Derecho Administrativo N° 13. Recuperado: 03/07/2009, de: <http://www.acosomoral.org/juric22c.htm>
- Bartolomé Antón, M.; Fernández Ares, C.; Prieto García, S.; Sánchez Sánchez, V. (2007). Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo. *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo - RUCT* 8. Universidad del León. Pp.341-356. ISSN: 1576-2904
- Branch, S.; Ramsay, S.; Barker, M. (2007). Managers in the firing line: Contributing factors to workplace by staff -an interview study. *Journal of Management & Organization* 13(3), 264-281. eContent Management Pty Ltd, Australia.
- CARDONA, A.; BALLESTEROS, M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública* 23(2), 99-106. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12011106012>
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical De Ambiente, Trabajo Y Salud (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. ISBN: en trámite.
- Deitinger, P. (2006). Estrés de origen laboral y mobbing. Intervenciones preventivas y metodologías de diagnosis. Conferencia pronunciada en el X Congreso Nacional de ADEIP, Buenos Aires, octubre.
- Dejours, C. (1988). *Trabajo y Desgaste mental: una contribución a la psicología del trabajo*. Lima: Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán.
- González Trijueque, D.; Delgado Marina, S.; García López, E. (2010). Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. *Psicología Iberoamericana* (18), No. 2, pp. 8-18. Julio-Diciembre, 2010. Universidad Iberoamericana, A. C. - Ciudad de México. ISSN 1405-0943.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F. (en evaluación). ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? *Anuario de Investigaciones*. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Cebe, M. C.; Trotta, M. F. (2010). Perspectiva psicosocial de la violencia y el acoso laboral en las políticas públicas argentinas. En Franco, S.; Vázquez Echeverría, A. (2010) (Ed.) *Trabajo y gobierno de las organizaciones: campo de producción y contradicciones. Psicología y organización del trabajo XI*. Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones, Facultad de Psicología, Udelar y Psicolibros Universitarios- Conytrium. Montevideo. Cap. 10 en Parte III: Salud y condiciones de trabajo. Pp. 155-172. ISBN 978-9974-8260-0-7.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Trotta, M. F.; Cebe, M. C. (2010). Acoso moral: una perspectiva social de la organización laboral y de la dinámica de las relaciones interpersonales. V CONGRESO ARGENTINO DE SALUD MENTAL 2009. "Trauma, Historia y Subjetividad". En el año del Bicentenario de la Revolución de mayo (1810-2010). Buenos Aires, 6, 7 y 8 de mayo de 2010. Pp. 179-181. ISBN 978-23478-3-3.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Cebe, M. C.; Napoli, M. L.; Trotta, M. F. (2009). Riesgos psicosociales de la violencia laboral. Aproximación cuanti-cualitativa. 9° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. 5 al 7 de agosto de 2009, Facultad de Ciencias Económicas, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Publicación en CD. ISBN 978-987-98870-4-25
- Ferrari, L. E.; Cebe, M. C.; Napoli, M. L.; Trotta, M. F.; Beramendi, M.; Vaccaro, C. (2009). Abuso, sometimiento y conformidad. La mirada jurídica sobre los procesos de violencia psicológica. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. *La Crisis como Oportunidad: Abordajes Creativos desde la Psicología del Trabajo*. Cátedra I de Psicología del Trabajo y Secretaría de Extensión, Cultura y Bienestar Universitario, Facultad de Psicología, UBA. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3, 4 y 5 de septiembre de 2009. Publicación en CD. ISSN 1852-0251.
- Filippi, G.; Ferrari, L.; Scasserra, I.; Novo, P.; Sicardi, E. (2009, May.). Reflexiones sobre un Modelo de Intervención en Mobbing desde un Programa de Extensión Universitaria. Acerca de la práctica del Equipo de Asistencia del Programa de Extensión de Asistencia a la Víctima de Mobbing, de la Facultad de Psicología, UBA. 3° Congreso Nacional de Extensión Universitaria. "La integración, extensión, docencia e investigación. Desafíos para el Desarrollo Social". Secretaría de Extensión. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe, 20, 21 y 22 de mayo de 2009. Publicación en CD. ISBN 978 987 657 086 2.
- Fleming, P.; Harvey, H. F. (2002). Strategy development in dealing with violence against employees in the workplace. *The Journal of the Royal Society for the Promotion of Health* 2002, 122; 226-232. Recuperado: 02/12/2008, de: <http://rsh.sagepub.com/cgi/content/abstract/122/4/226>
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Hodson, R.; Roscigno, V.; Lopez, S. (2006). Chaos and the abuse of power: workplace bullying in organizational and interactional context. *Work and Occupations* 2006; 33; 382-416. Recuperado: 02/12/2008, de: <http://wox.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/4/382>
- ILO; ICN; WHO; PSI (2003). *Workplace violence in the health sector. Country case studies research instruments. Survey questionnaire, English*. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Geneva. ILO.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 165-184. Universidad de Umeå, Suecia.
- Mansilla Izquierdo, F. (2011). La simulación en el trabajo. Ponencia en el 12° Congreso Virtual de Psiquiatría. *Interpsiquis* 2011. Febrero-marzo, 2011. Recuperado: 16/02/2011, de: <http://www.interpsiquis.com>
- Moncada, S.; Llorens, C.; Kristensen, T. S. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Método

- Istas21(CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). ISBN: 84-609-0559-4
- Rodríguez Muñoz, M.; Osona, J.; Domínguez, A.; Comeche Moreno, M. (2009). Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 9 (2), 177-188. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=56012878003>
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations* 2003; 56(10); 1213-1232. Recuperado: 02/12/2008, de: <http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/56/10/1213>
- Scialpi, D. (2002). La violencia laboral en la administración pública argentina. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Año 7. No. 18, 196-219. Universidad de Zulia (LUZ). ISSN 1315-9984.
- Simón, J. (2006). Breve informe sobre la negociación colectiva en la República Argentina. *Revista de Trabajo*, Año 2, N° 3. Instituciones del mundo del trabajo (II). Negociación colectiva. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Julio-diciembre 2006. ISSN 0328-0764.
- Strandmark, M.; Hallber, L. (2007). The origin of workplace bullying: experiences from the perspective of bully victims in the public sector. *Journal of Nursing Management* 15, 332-341. Blackwell Publishing.
- OAVL (s/ref. a). Convenios colectivos de trabajo que incorporan el tema de la violencia laboral. Oficina de Asesoramiento sobre violencia laboral. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Recuperado el: 17/02/2011, de: http://www.trabajo.gov.ar/downloads/trabajoDigno/01_2-convenios-colectivos.pdf
- OAVL, (s/ref. b). Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL). Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://www.trabajo.gov.ar/oavl/>
- OAVL, (s/ref. c). ¿Qué es la violencia laboral? Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://www.trabajo.gov.ar/oavl/quees.asp?area=oavl>
- OAVL, (s/ref. d). *Trabajo digno, sin violencia laboral - En defensa de los derechos y la salud de las personas que trabajan*. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Van Dijk, T. (2007). Discurso y Racismo. En *Rev. Persona y sociedad*. Instituto Latinoamericano de Doctrina y Estudios Sociales. Pp. 191-205. Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- Vandekerckhove, W.; Commers, R. (2003). Downward workplace mobbing: A sign of the times?. *Journal of Business Ethics* 45, 41-50. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Weber, M. (1987 [1922]). *Economía y sociedad*. México: FCE.

Fecha de recepción: 31 de marzo de 2011

Fecha de aceptación: 22 de agosto de 2011