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

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 precariousness”, 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: carocebe@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: ferranililiana@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 como una de las principales áreas de la psicología laboral, 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 constructivas 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 baja 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 regulamentación interna, tal y como se expresa en el cuerpo de Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) (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 despejar 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 daños 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 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, sus 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-autora 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 OIT**

<table>
<thead>
<tr>
<th>VIOLENCIA LABORAL</th>
<th>OAVL</th>
<th>OIT</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Abuso de poder</td>
<td>FORMA</td>
<td>Uso intencional del poder</td>
</tr>
<tr>
<td>Exclusión</td>
<td>FINALIDAD</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>Agresión física</td>
<td>MANIFESTACIÓN</td>
<td>Violencia física</td>
</tr>
<tr>
<td>Acoso sexual</td>
<td></td>
<td>Violencia psicológica</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertical</td>
<td>DIRECCIONALIDAD</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>Ascendente Descendente Horizontal</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>DESTINATARIO</td>
<td>Individuo</td>
</tr>
<tr>
<td>Acción Omisión</td>
<td>EJERCICIO</td>
<td>Grupo</td>
</tr>
<tr>
<td>Trabajador/O Organización Sociedad</td>
<td>CONSECUENCIAS</td>
<td>Trabajador</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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 aquellos incidentes que se vinculan al trabajo aunque no necesariamente al ámbito en sí (Fleming; Harvey, 2002). Incidencias, 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 contextos, no sería la relación con pares, jefes y/o subordinados lo que daría ocasion a ejercicio de diferentes modos de abuso de poder, sino las demandas externas que son percibidas por los trabajado-

**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 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;

**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 que se reitera 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 circunscrito 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.

---

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>CCT</th>
<th>ÁMBITO DE APLICACIÓN</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Personal de la Legislatura de la CABA</td>
<td>Personal Comprendido: Empleado/a legislativo: personal de planta permanente con estabilidad y personal no permanente.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>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.</td>
</tr>
<tr>
<td>Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)</td>
<td>Personal en relación de dependencia (artículo 21 de la Ley de Contrato de Trabajo) con el INSSJP salvo excepciones detalladas en el artículo 2. (*)</td>
</tr>
<tr>
<td>Sector público salteño</td>
<td>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 escalamiento 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.</td>
</tr>
<tr>
<td>Administración Pública Nacional</td>
<td>Trabajadores bajo relación de dependencia (planta permanente y transitoria) de la APN central y entidades descentralizadas detalladas en el Anexo I del CCT.</td>
</tr>
<tr>
<td>Corporación del Mercado Central de Buenos Aires (CMCBA)</td>
<td>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).</td>
</tr>
<tr>
<td>Personal de la Administración Nacional de Aduanas</td>
<td>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).</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**La Tabla**

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; Cebeý; 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 gradación de la relación en sí como de la identidad y de la actividad (Ferrari; Cebeý; 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’.

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 trata.

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.”

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.

4Destacado 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 redunda 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 efecto 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 de 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 (Deitingter, 2006; González Tri jueque; 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 personal, sino que ha devenido personalíscima, 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 alguien 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, Filipi; Trotta; Cevey, 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 - intimitación, 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 directamente 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 enraíza 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 Tri jueque; Delgado Marina; García López, 2010) - como al denominado acoso vertical ascendente (OAVL, s/ref. d; Branch; Ramsay; Barker, 2007; González Tri jueque; 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 intimida ción 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 (INSSJIP), 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 seacerca 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 (INSSJIP), 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/rref.: 3, 10).

Aquí la perspectiva es fundamentalmente relacional, y no dice la trama de la sociedad en sí del interior de las organizaciones, sino que la organización continúa y acen-
túa 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 deno-
minados 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 sistemati-
cidad: ‘...lo característico del acoso moral es que la conduc-
ta acosadora sea sistemática, que responda a un plan, pues un acto aislado, por abusivo que sea, no podrá con-

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 conti-
nuidad (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 organiza-
Civas 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 ‘sistématica’ y ‘sostenida en el tiempo’ (OAVL, s/rref: 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 provo-
ca y/o consiente, pero no en todos.

Tanto el CCT de los Trabajadores del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INS-
SJIP) 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/rref: a: 3, 7, 10) posible la degradación de las condiciones de trabajo. De ella dependen afectaciones a nivel individual que incluyen los derechos de los trabajadores, su digni-
dad, 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 simultánea-
mente distintos subgrupos y trabajadores durante prácticas de acoso más o menos acotadas a algunos individuos o grupos determinados. El estudio del clima laboral, tan fre-
cuente 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 dis-
tribución de los malestares y disfuncionalidades en el en-
torno de los procesos de acoso. Sin embargo, estos instru-
mentos hasta la fecha encuentran sus límites en el relevamiento de las complicidades para dichos procesos.

A nuestro entender, uno de los puntos más urgentes re-
sulta el mapeo de riesgos existentes en términos de vio-
licencia 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 actua-
dos 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 Higroyen (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 psicosocierrelacionales 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; ICM; 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; Riscigno; 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 a trabajador acusado 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 circunscrito 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


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](http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/56/10/1213)


OAVL, (s/def 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.


Fecha de recepción: 31 de marzo de 2011
Fecha de aceptación: 22 de agosto de 2011