

Editorial

La violencia siempre ha formado parte de la vida laboral. Millones de trabajadores de todos los continentes llevan sus cicatrices. En realidad, el problema puede ser mucho más grave de lo que se cree, ya que las pruebas indican que siguen sin comunicarse todos los actos de violencia que ocurren en los lugares de trabajo. Sin embargo, en la mayoría de los países este tipo de violencia se considera inaceptable.

La violencia en el trabajo puede adoptar distintas formas. Puede tratarse de agresiones físicas o de amenazas, o de violencia psicológica, manifestándose a través de intimidación, hostigamiento o acoso basados en distintos motivos, entre ellos el género, la raza o la orientación sexual. El acoso sexual, el problema que más comúnmente afecta a las mujeres, es una de las experiencias más ofensivas y degradantes.

La violencia puede proceder tanto del exterior del lugar de trabajo como del interior del mismo. Los autores pueden ser compañeros o conocidos, pero también desconocidos, clientes, por ejemplo. Algunos tipos de violencia tienden a producirse más en sectores específicos. La salud, la educación y la venta minorista son algunos de los sectores entre cuyo personal se registra gran cantidad de casos de violencia física externa. La violencia psicológica (ya sea intimidación, hostigamiento o violencia emocional) entre compañeros e incluso entre los trabajadores y la patronal puede darse y se da en casi todas las ocupaciones, pero es más difícil de medir y a menudo no se informa de ella.

Ningún grupo de trabajadores, sector o industria está exento de violencia, aunque algunos grupos corren mayor riesgo de sufrirla que otros. Especialmente vulnerables son las mujeres, los trabajadores jóvenes y las personas que ocupan empleos precarios, como así también las minorías étnicas y raciales. Con este número de *Educación Obrera*, ACTRAV pone de relieve las dificultades de algunos de los grupos que se ven especialmente afectados. Además de los artículos de orden general sobre la violencia en el trabajo, en este número figuran artículos que se concentran en los docentes, los periodistas y los trabajadores de la salud.

Los docentes son los empleados del sector de la educación que más sufren en su trabajo actos de violencia y estrés. Junto con los directores de establecimientos escolares, los docentes son quienes tienen la mayor interacción con los usuarios internos (alumnos) y los usuarios externos (padres, en su mayoría). Cada vez más docentes sufren agresiones verbales y físicas. La violencia en las escuelas no solamente es nociva para las condiciones de trabajo y la salud de los docentes, sino que también perjudica a la educación de los alumnos.

En las redacciones periodísticas también hay una buena cantidad de riesgos: intimidación, estrés psicológico, soledad e intensa competencia procedente tanto del interior como del exterior del lugar de trabajo, acoso sexual y lesiones por movimientos repetitivos. Fuera de las redacciones, donde llevan a cabo gran parte de su trabajo, los periodistas se enfrentan

con riesgos aún mayores. Debido a la índole de su tarea, que implica contacto directo con el público y cobertura de sucesos como disturbios públicos, guerras, actos de violencia y abusos de poder, a menudo por parte de gobiernos represivos, los periodistas a veces son golpeados, detenidos e incluso se les da muerte en el desempeño de sus tareas.

El sector de la salud se ve especialmente afectado por el problema de la violencia. En realidad, en este sector tiene lugar casi la cuarta parte de los actos de violencia que se cometen en los lugares de trabajo del mundo. Los responsables de esta violencia son generalmente pacientes y visitantes, aunque también hay casos de intimidación por parte de compañeros o de superiores jerárquicos.

Los representantes sindicales son un caso especial en lo que se refiere a violencia en el trabajo y a violencia relacionada con su labor. En todo el mundo, especialmente donde no se respetan sus derechos, a menudo los sindicalistas son objeto de violencia. Parece estar propagándose la antigua práctica de algunos gobiernos y empleadores de contratar a personas para intimidar y agredir a militantes sindicales; con ello esperan eludir la responsabilidad por los actos de violencia. En su último informe anual, la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL) estima que en 2002 se despidió a 30.000 trabajadores y que otros 20.000 fueron objeto de hostigamiento únicamente debido a sus actividades sindicales. Otra grave tendencia que parece estar aumentando es la del acoso psicológico contra sindicalistas o trabajadores de quienes los empleadores buscan deshacerse. En lugar de efectuar despidos colectivos, con programas de reducción de personal o con costosas rupturas de contratos, se hostiga a los empleados para que se vayan.

La violencia en el trabajo repercute en muchos otros ámbitos. No solamente afecta a los empleados sino también a los lugares de trabajo, los compañeros, los empleadores, las familias y la sociedad en general.

La violencia en el trabajo no solamente acaba con la satisfacción en el trabajo, sino que puede ser perjudicial para la salud, ocasionando males, licencias por enfermedad y pérdidas de ingresos. Esto, a su vez, a menudo afecta a la familia del trabajador y puede llevar al consumo abusivo de drogas y alcohol. En casos extremos, puede producir disturbios de estrés postraumático e incluso llevar a una persona al suicidio.

Los efectos negativos sobre el centro de trabajo incluyen mayor absentismo, menor productividad, deterioro de las relaciones laborales y dificultades para contratar nuevo personal. Pueden producirse asimismo quejas, reivindicaciones y litigios contra la empresa que, entre otras cosas, pueden perjudicar su imagen. Y las medidas de seguridad pueden resultar onerosas.

Además del grave problema moral, todos pagamos los efectos de la violencia en el trabajo, ya sea a través de un menoscabo de las relaciones familiares, con amigos o compañeros, o a través de impuestos más elevados para cubrir la atención médica estatal, los costos de rehabilitación, desempleo y capacitación de las víctimas. La violencia en los lugares de trabajo hace también que aumente el grado de miedo y de ansiedad de la sociedad.

Está claro que el entorno laboral tiene una enorme repercusión sobre todos nosotros. Si una persona trabaja en un entorno saludable y seguro, tiende a tener un mayor grado de satisfacción, mejores relaciones con sus compañeros y con la patronal, y mayor eficacia y productividad. A todas

las partes – empleadores, empleados y quienes toman las decisiones políticas – les conviene crear entornos laborales exentos de violencia.

¿Cómo se puede prevenir la violencia en el trabajo y lidiar con ella? La respuesta puede depender del país, pero también del tipo de violencia. Los enfoques nacionales con respecto a la violencia en los lugares de trabajo varían muchísimo; en algunos países se han promulgado leyes al respecto, en otros se han utilizado convenios colectivos y códigos de conducta. Sea cual fuere el enfoque, los sindicatos han estado a la vanguardia del accionar contra la violencia en los lugares de trabajo. La motivación fundamental de los sindicatos para combatir la violencia en los lugares de trabajo es, por supuesto, proteger la integridad física y psicológica de los trabajadores, especialmente dado que una gran parte de los casos de hostigamiento son cometidos por superiores jerárquicos. Pero esta lucha se vincula con otras, como la lucha por la seguridad en el empleo y, de importancia igualmente vital, la lucha por la libertad sindical. Los empleadores y sus organizaciones tienen un importantísimo papel que desempeñar por cuanto tienen la responsabilidad de brindar y promover lugares de trabajo exentos de violencia. La buena cooperación y un diálogo sólido entre empleadores y trabajadores son importantes y, en realidad, vitales para reducir y eliminar la violencia en el trabajo.

Como se mencionó anteriormente, las investigaciones demuestran que la violencia en el trabajo está vinculada a otros factores que influyen en la salud de los trabajadores, como el estrés y el consumo de alcohol y de drogas. La OIT sostiene que es importante hacer frente a todas estas cuestiones, y que reducir o eliminar uno de ellos puede reducir la incidencia y la gravedad de los demás. El programa SOLVE de la OIT es un ejemplo de la manera de hacer frente a esos problemas concentrándose en las relaciones existentes entre los distintos factores. El texto propuesto para el recientemente adoptado Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno inicialmente incluía referencias al estrés, además de la violencia, vinculando ambos problemas entre sí. Sin embargo, durante la reunión tripartita donde los expertos elaboraron el repertorio, el grupo de los empleadores se opuso enérgicamente a que se incluyeran referencias al estrés, y las mismas fueron retiradas del texto. Los expertos de los empleadores afirmaban que era difícil determinar si el estrés se derivaba del trabajo o de la vida privada. No obstante, diversos tribunales y otros organismos regulatorios han establecido la existencia de un vínculo claro entre trabajo y estrés.

¿Influye en la violencia en el trabajo la organización del mismo, abarcando en este concepto el empleo precario y el trato que los empleadores dan a su personal? Si bien aún no se ha establecido científicamente un vínculo causal entre la desregulación y la flexibilización del mercado laboral por una parte y el aumento de la violencia por otra, hay muchos factores que apuntan en esa dirección. Desde una perspectiva sindical, la violencia – y más específicamente el acoso psicológico – está estrechamente vinculada a la organización del trabajo. El riesgo de violencia en el trabajo se ve incrementado por factores como cambios, reorganización, plantillas insuficientes, sobrecargas de trabajo, malas prácticas en materia de contratación, contratos atípicos, mala comunicación, mala gestión, seguridad inadecuada y escasa o ninguna respuesta a los incidentes violentos. Por lo tanto, es muy importante que se tomen iniciativas para hacer frente a

esos factores. Los empleadores deben asimismo mejorar el entorno laboral concentrándose en la seguridad y salud profesionales y en los procedimientos de respaldo a la organización. Entre otras, las siguientes medidas deberían constituir una prioridad:

- en colaboración con los sindicatos, determinar, evaluar y prevenir todo riesgo para la seguridad de los trabajadores que se derive de sus puestos de trabajo;
- velar para que se informe y capacite a los trabajadores afectados;
- informar oportunamente a los trabajadores y a sus organizaciones sobre los cambios de organización que les afectan, a ellos o a su tarea;
- responder rápida y adecuadamente a las quejas y sugerencias;
- mantener informados a los trabajadores de manera regular y constructiva sobre el rendimiento laboral;
- proporcionar definiciones claras de los deberes y las expectativas;
- facilitar una consulta y comunicación efectivas entre empleadores y trabajadores y sus sindicatos.

Todas las medidas instauradas para prevenir la violencia en el trabajo se deben acordar entre los empleadores y los representantes de los trabajadores, además de ser respaldadas por instrumentos legales nacionales e inspecciones del trabajo. Si no se dan respuestas efectivas y enérgicas al reto que supone eliminar la violencia en los lugares de trabajo, la misma continuará formando parte del entorno laboral de las futuras generaciones de trabajadores.

Jim Baker
Director
Oficina de Actividades para los Trabajadores
OIT
