

La violencia en el trabajo

**Educación Obrera 2003/4
Número 133**

Indice

Editorial	V
<i>Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo,</i> por Anne Renaut	1
<i>Acoso sexual: desarticular la relación de poder a través de la prevención,</i> por Natacha David	7
<i>¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad?,</i> por Ahmed Khalef	13
<i>Violencia y búsqueda de información: periodistas trabajando,</i> por Lee Woodyear	21
<i>Las escuelas deberían ser lugares seguros para trabajar y lugares seguros para aprender,</i> por Dominique Marlet y Frédérique Boni	27
<i>Amenazados por matones a sueldo,</i> por Samuel Grumiau	33
<i>No invertir en la prevención de la violencia en el trabajo resulta oneroso,</i> por Lene Olsen	37
<i>La acción sindical frente a la violencia en el trabajo,</i> por Luc Demaret	43
<i>«No tenemos por qué aceptar esto» La protección del personal del sector de salud británico,</i> por Adrian Hock	49
<i>SOLVE: la OIT combate la violencia en el trabajo,</i> por David Gold y Joannah Caborn	55
<i>Para acabar con el hostigamiento ¿es mejor legislar o negociar?,</i> por Ian Graham	61
<i>Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno,</i> por Lene Olsen	69

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

Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo

La violencia en el trabajo puede ser también de orden psicológico. En Europa, el acoso psicológico forma parte de los nuevos males que sufren los trabajadores. Es un fenómeno del cual todavía se tratan los aspectos individuales, a pesar de que, a menudo, tiene relación con la organización del trabajo.

Anne Renaut
Periodista

¿Qué es el acoso psicológico o moral? En Europa la definición misma varía de un país a otro.

Laurent Vogel, de la Oficina Técnica Sindical Europea (OTS)¹, estima que la noción de acoso indica «un fenómeno que se inscribe en el tiempo», ya que acosar implica «volver a la carga», mientras que el calificativo «psicológico» permite, «por una parte, intentar establecer una distinción – a veces difícil – con el acoso sexual y, por otra parte, indicar que los perjuicios no afectan principalmente a la salud física de las personas», aun cuando puede haber también violencia física.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo² de Bilbao define el acoso psicológico como «un comportamiento reiterado y anormal, dirigido contra un empleado o un grupo de empleados, que genera un riesgo para la salud y la seguridad». Además de los abusos de poder, la Agencia puntualiza que el «sistema de trabajo puede también utilizarse como vector de represalias, humillaciones, degradaciones o amenazas».

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo³ de Dublín estima, basándose en estudios europeos recientes, que la violencia psicológica y el acoso representan en Europa una amenaza más importante para los trabajadores que la violencia física.

Casi uno de cada diez trabajadores (9 por ciento) de Europa, es decir, 13 mi-

llones de personas, afirma haber sido víctima de intimidación durante el año 2000, contra un 8 por ciento en 1995, según la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo⁴. Sin embargo, las cifras varían mucho de un país a otro (desde el 15 por ciento en Finlandia hasta el 4 por ciento en Portugal). «Esas diferencias reflejan, sin lugar a dudas, la medida en que se ha tomado conciencia del fenómeno, más que la realidad del mismo», subrayan los autores. Las mujeres (10 por ciento) parecen estar más expuestas que los hombres (8 por ciento), y los asalariados (9 por ciento) más que los trabajadores independientes (5 por ciento). El sector más afectado es el terciario (14 por ciento en la administración pública, 13 por ciento en los hoteles y restaurantes y 12 por ciento en los demás servicios), principalmente los servicios y la venta (13 por ciento).

El acoso puede ser el resultado de un conflicto interpersonal. La víctima puede también encontrarse en medio de un conflicto sin haberlo buscado y convertirse así en chivo expiatorio. Pero los sindicatos advierten que el acoso no debe convertirse en una manera de evitar todo cuestionamiento sobre la organización del trabajo. «Se está atrapado en la lógica de encontrar soluciones individuales. Se organizan procedimientos, quejas principalmente, pero no se va más allá. Si no se llega a entrar en la caja negra de la organización del trabajo, se corre el riesgo de que los colectivos

laborales se desintegren aún más», advierte Laurent Vogel.

La Fundación de Dublín⁵, que se niega a concentrarse en la personalidad o en los perfiles de los acosadores y de sus víctimas, estima que «solamente se puede reflejar la complejidad del fenómeno con un modelo holístico (global), que integre los factores relativos al individuo, a la situación, a la organización y a la sociedad o a la situación socioeconómica».

Ciertas características de la organización del trabajo «acogen, favorecen o incluso sirven de instrumentos a las perversidades individuales», explica Vogel, recordando que la obligación desempeña un papel importante en el trabajo debido a la «subordinación propia al contrato de trabajo». El acoso puede también ser una manera de obligar a los trabajadores a renunciar sin pasar por el procedimiento de despido. «En los bancos se hizo esto con los ejecutivos para deshacerse más fácilmente de ellos y eso constituyó un terreno favorable para el acoso», puntualiza Vogel. Además, el acoso psicológico sirve para la represión antisindical y para luchar contra supuestos «elementos perturbadores». Finalmente, el acoso puede nutrir estrategias de gestión de personal basadas en el miedo o en la destrucción de las identidades colectivas.

Tensiones a escala empresarial

La Agencia de Bilbao considera que una cultura empresarial que tolera ese tipo de comportamiento, un cambio repentino de la organización del trabajo, un empleo precario, malas relaciones entre el personal y la jerarquía, malas relaciones entre compañeros, un nivel excesivo de exigencia laboral, fallos en la política de gestión de personal y un aumento general del nivel de estrés en el trabajo son algunos de los factores que pueden llevar al acoso psicológico. Las consecuencias son: estrés, depresión, culpabilidad, fobias, perturbaciones del sueño y problemas músculoesqueléticos, sin olvidar el aislamiento social o incluso los problemas familiares y financie-

ros que pueden originarse por las inasistencias al trabajo o por un despido.

El acoso psicológico, en efecto, nace de una paradoja: mientras que en Europa los trabajadores parecen estar especialmente protegidos por la ley, son también más vulnerables principalmente debido a una organización del trabajo que les acuerda más responsabilidades, pero que también los aísla más. El ritmo de trabajo está actualmente más inducido por los dictados del mercado y las exigencias externas de los clientes – pero también de los compañeros – que por las normas de producción o el control jerárquico⁶. «Hoy en día, los trabajadores europeos tienen muchas más responsabilidades. Están contentos con eso, pero ese hecho representa también una enorme presión en lo concerniente a los objetivos que se deben alcanzar», estima Marc Sapir, director de la OTS.

«Se observa hoy que los mismos asalariados subcontratan las tensiones de la organización, los problemas no resueltos, como la conciliación entre objetivos cualitativos y cuantitativos», añade Danièle Linhart, investigadora francesa encargada del laboratorio Trabajo y Movilidad de la Universidad París-X-Nanterre⁷.

El acoso psicológico está particularmente difundido entre los trabajadores considerados «flexibles», según una clasificación establecida recientemente⁸, es decir, trabajadores que se ven confrontados a una fuerte flexibilidad de su tiempo de trabajo, sin horario fijo, y a una presión inducida por la demanda de los clientes o de los usuarios. Los sectores más afectados son el de la salud y acción social y el de la hotelería y restaurantes.

El acoso psicológico también revela la existencia de una organización del trabajo sexista: las mujeres son víctimas con más frecuencia que los hombres, mientras que los sectores más afectados por el fenómeno (administración pública, comercio, bancos) están marcados por una división sexual del trabajo. El acoso psicológico nutre también las discriminaciones de todo tipo (raciales, vinculadas al sexo).

Reconstituir las solidaridades

«La evaluación individualizada de los resultados y del rendimiento hace estragos. Las amenazas que se ciernen sobre el empleo mantienen una competencia generalizada. Las personas tienen miedo de no tener éxito, se temen entre sí, tienen miedo de las reestructuraciones. Las exigencias de calidad total han provocado tensiones extremadamente fuertes», estima Christophe Dejours⁹. Para este psiquiatra, autor de libros de éxito sobre el sufrimiento en el trabajo, el acoso psicológico no es nuevo, «lo nuevo es que se ejerce sobre personas aisladas, en consecuencia, personas que están en peligro porque debido a su aislamiento son incapaces de distinguir lo que se debe a ellas mismas y lo que es injusto». Por eso «medicar el sufrimiento o penalizar el acoso no es suficiente. Es necesario reconstituir las solidaridades», agrega. Porque «el desarrollo del acoso psicológico es también un síntoma de la debilidad de las respuestas sindicales», reconoce Laurent Vogel.

Por su parte, las instituciones europeas se interesaron especialmente estos últimos años en el estrés y en los temas vinculados a él, como el acoso. En 1996 la Comisión Europea redactó un «Memento para la evaluación de los riesgos laborales», donde se revela la necesidad de analizar los «factores psicológicos, sociales y psíquicos susceptibles de contribuir al estrés en el lugar de trabajo, como así también las interacciones existentes entre ellos y con otros factores de la organización del entorno laboral». En 1997 el Comité Consultivo para la Seguridad, la Salubridad y la Salud en el Trabajo, integrado por representantes sindicales, adoptó un informe sobre el estrés y pidió a la Comisión Europea que redactara un manual de orientación, que fue publicado en 2000.

En septiembre de 2001 el Parlamento Europeo adoptó una resolución sobre el acoso psicológico en el trabajo¹⁰, donde recomienda a los Estados europeos adoptar una definición «uniforme» del acoso psicológico y los invita, al igual que a los interlocutores sociales, a poner en práctica «po-

líticas eficaces de prevención», a establecer un «sistema de intercambio de experiencias», a «determinar los procedimientos» para prevenir y resolver el problema y, finalmente, a desarrollar «la información y la formación» de las personas en cuestión (asalariados, médicos del trabajo e interlocutores sociales).

En noviembre de 2001 el Comité Consultivo adoptó una posición sobre la violencia en el trabajo. El Consejo de Ministros de Salud del 15 noviembre de 2001 invitó a los Estados miembros a «acordar una atención particular al creciente problema de estrés y depresión en el trabajo». El estrés fue posteriormente tema – en octubre de 2002 – de la semana europea por la salud y la seguridad en el trabajo. La cuestión del acoso sexual se introdujo en la directiva (ley europea) del 23 septiembre de 2002 por la que se revisaba la de 1976 sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres¹¹.

Acción legislativa

En su estrategia comunitaria de salud y seguridad de 2002-2006¹², la Comisión reconoce que el acoso psicológico y la violencia en el trabajo «justifican una acción legislativa», pero no precisan la forma de la misma.

Entre los Estados Miembros son pocos los que disponen de legislación referente al acoso psicológico.

Suecia fue pionera en la materia con una ordenanza en septiembre de 1993 que se inscribe dentro del marco de una obligación general de prevención por parte del empleador, complementada por una recomendación basada en el análisis de factores colectivos vinculados a la organización del trabajo.

En Francia, la ley de «modernización social» de enero de 2002 da prioridad a un enfoque colectivo de la prevención y estipula asimismo un procedimiento de mediación. El código laboral sanciona a quienes se encuentra culpables de acoso, y el código penal castiga el acoso psicológico con un año de reclusión y 15.000 euros de

multa. En diciembre de 2002 la ley fue modificada: el asalariado debe ahora establecer los hechos que demuestren el acoso y no ya solamente presentar tales hechos. Además, la elección de un mediador actualmente debe ser objeto de un acuerdo entre las partes en cuestión.

Bélgica adoptó en junio de 2002 una ley sobre la violencia, el acoso psicológico y el acoso sexual en el trabajo, que integra todos los dispositivos de prevención ya definidos en la ley de 1996 sobre el «bienestar en el trabajo». La ley es especialmente precisa en cuanto al papel de los servicios de prevención y los procedimientos de mediación. Toda empresa debe disponer de un asesor especializado en prevención, con el acuerdo previo de los representantes sindicales. Además de los procedimientos internos, la ley estipula también la sumisión de los casos ante la inspección del trabajo y los tribunales.

Desde el lado sindical, cada vez más centrales de Europa otorgan en sus programas sindicales un lugar más amplio a los problemas vinculados al estrés¹³, aunque ciertas confederaciones, principalmente del sur del continente, continúan considerando prioritarios los riesgos convencionales (peligros químicos o problemas de seguridad).

A escala europea, los interlocutores sociales acaban de abocarse a la cuestión. El acoso psicológico y el estrés figuran en el temario del programa de trabajo común de 2003-2005 de la Confederación Europea de Sindicatos (CES) y de la Unión de Confederaciones de la Industria y de Empleadores de Europa (UNICE), con la CEEP (empresas con participación pública) y la UE-APME (pequeñas y medianas empresas). El objetivo, en estas cuestiones, es llegar a acuerdos voluntarios, es decir, a iniciativa de los interlocutores sociales de cada Estado Miembro.

En febrero de 2003 se llevó a cabo un seminario sobre el estrés, y en 2004 se llevará a cabo otro sobre el acoso. La CES y la UNICE están de acuerdo en tratar en 2004 la cuestión de la prevención terciaria del acoso (tratamiento de las víctimas). No obstante, la CES desea que la prevención

primaria del acoso, considerada como factor de estrés, se aborde durante las discusiones sobre el estrés. La UNICE, por su parte, insiste en «tratar separadamente» el acoso y el estrés.

A escala nacional, diversos sindicatos, junto con expertos, elaboraron manuales y procedimientos para detectar los riesgos psicosociales (en Austria, Dinamarca y España) o llevaron a cabo estudios sectoriales e intersectoriales (Alemania, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Portugal y Suecia).

En Bélgica, la Federación General del Trabajo de Bélgica (FGTB) publicó en 2002 un manual sobre el acoso en el trabajo¹⁴, sugiriendo intervenciones tanto preventivas como represivas y subrayando la importancia de contar con un asesor en materia de prevención.

Prevención

Diversos sindicatos instauraron servicios de asesoramiento y respaldo a los trabajadores víctimas de acoso psicológico (en Austria, Países Bajos y Luxemburgo). Los sindicatos de empleados, que son los más sujetos a estrés, se muestran especialmente activos. La federación alemana de trabajadores de la metalurgia (IG-Metall) llevó a cabo una campaña de dos años contra las «cargas psicológicas» en la empresa. En España, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.) llevó a cabo una encuesta cualitativa en 2000 sobre el estrés en el trabajo y sus factores psicosociales. En Austria, la Cámara Federal del Trabajo (BAK) puso a disposición de los sindicatos de los ferrocarriles un órgano consultivo permanente de expertos en materia de concepción de los puestos de trabajo, del tiempo de trabajo y de salud psicológica.

En ciertos países (Alemania, Bélgica, Dinamarca, Países Bajos, Reino Unido y Suecia) se integró el estrés en los convenios colectivos, pero estos últimos se ocupan más de los aspectos relativos a los procedimientos (determinación de los factores,

realización de encuestas) que de imponer a los empleadores obligaciones precisas o fijar objetivos orientados a reducir el estrés (salvo excepciones, como los Países Bajos).

La OTS estima que en Europa la mayoría de los enfoques sobre el estrés, al igual que sobre el acoso, se refieren a la prevención secundaria (protección = disminución de los efectos sobre la salud) o terciaria (tratamiento de las enfermedades así causadas), mientras que la prevención primaria (prevención) es rara. La acción de prevención se ve obstaculizada asimismo por el hecho de que no se reconocen los problemas psicológicos como enfermedades profesionales y, además, se concentra más en el individuo que en los riesgos existentes en el trabajo. Por otra parte, los inspectores del trabajo en general no se ocupan de los factores psicosociales por falta de efectivos o de formación suficiente. Finalmente, los mismos sindicatos consideran el estrés y la salud mental como temas extremadamente complejos de tratar porque carecen de los conocimientos necesarios y de expertos calificados en la materia. Los sindicatos sugieren entonces mejorar el conocimiento del estrés y de sus factores, como el acoso, y obtener un marco europeo más obligatorio en lo referente a la prevención y al reconocimiento del estrés (con líneas directrices obligatorias y detalladas o incluso con una directiva específica). Reclaman también que se permita a los delegados de los trabajadores del ámbito de salud y seguridad tener voz en la organización del trabajo y disponer de medios de acción (por ejemplo, cesación del trabajo cuando corre peligro la salud mental de los trabajadores).

Notas

¹ «Harcèlement moral et législation», por Laurent Vogel, en el boletín de información de la Oficina Técnica Sindical Europea, número especial «Le stress au travail», 19-20 de septiembre de 2002, en www.etuc.org/tutb/fr/newsletter.html.

² «Harcèlement moral sur le lieu de travail», ficha núm. 23 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002.

³ «Preventing violence and harassment in the workplace», Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, marzo de 2003.

⁴ «Troisième enquête européenne sur les conditions de travail», por Pascal Paoli y Damien Merlié, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2000.

⁵ Véase la nota 3.

⁶ Véase la nota 4.

⁷ «La violence, maladie infantile de l'entreprise», reseña de *Monde Economie*, suplemento del diario *Le Monde*, 11 de febrero de 2003.

⁸ «Organisation du travail et santé dans l'Union européenne», por Véronique Daubas-Letourneux y Annie Thébaud-Mony, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2002.

⁹ Entrevista a *Le Monde*, el 5 de diciembre de 2002. Dejours es autor de *Souffrance en France, La banalisation de l'injustice sociale, L'histoire immédiate* y de *Travail, usure mentale*.

¹⁰ Véase: www2.europarl.eu.int/omk/OM-Europarl?PROG=REPORT&L=ES&PUBREF=-//EP//TEXT+REPORT+A5-2001-0283+0+NOT+SGML+V0//ES.

¹¹ Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 23 de septiembre de 2002, modificando la directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere a acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.

¹² «S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002-2006», comunicación de la Comisión, 11 de marzo de 2002.

¹³ «La prévention du stress au travail en Europe – aperçu des activités syndicales – obstacles et stratégies futures», por Théoni Koukoulaki, en el boletín de información de la Oficina Técnica Sindical Europea, número especial «Le stress au travail», 19-20 de septiembre de 2002.

¹⁴ «Harcèlement au travail. Une réponse syndicale», FGTB, 2002, o www.fgtb.be/code/fr/fram015.htm (documentos de 2002).

Acoso sexual: desarticular la relación de poder a través de la prevención

Bromas sexistas, comentarios groseros o embarazosos, invitaciones molestas, insinuaciones acompañadas de promesas o de amenazas de represalia, el acoso sexual puede manifestarse de muchísimas maneras, a menudo de forma reiterada. La reacción a ese comportamiento es el criterio esencial para calificarlo o no de acoso sexual, dependiendo de si la persona destinataria lo acepta de buen grado o, por el contrario, lo rechaza.

Natacha David
Redactora jefe
Le Monde syndical

Comportamientos que no tienen nada que ver con el flirteo ni con las relaciones amorosas con libre consentimiento. Palabras, actos o gestos de connotación sexual en contra de la voluntad de una persona y cuya índole atenta contra su dignidad, su integridad física o psíquica, o incluso puede poner en peligro su empleo.

Lo que marca la diferencia con un comportamiento aceptable no es la intención de la persona que tiene ese comportamiento, sino la manera en que reacciona la persona hacia quien va dirigido. La recepción de ese comportamiento es el criterio esencial para calificarlo o no de acoso sexual, según que la persona destinataria lo acoja favorablemente o, por el contrario, no desee que tenga lugar.

El concepto de acoso sexual, surgido durante los años setenta en los Estados Unidos, fue emergiendo y revelándose poco a poco como un fenómeno que ahora está reconocido en todo el mundo y al que se considera un problema serio, íntimamente vinculado a la noción de relación de poder. Es una cuestión de derechos humanos, una cuestión de relaciones laborales y una cuestión de gestión de los recursos humanos que supera ampliamente el enfoque simplista según el cual se trataría nada más que de «una cuestión de mujeres». Pero, precisamente, porque las muje-

res tienen menos poder, porque a menudo ocupan posiciones más vulnerables o incluso porque han sido educadas para sufrir los abusos de poder en silencio, la gran mayoría de las víctimas del acoso sexual son mujeres, aunque es algo que también puede sucederle a los hombres, principalmente a los homosexuales, a quienes se toma como blanco por su condición. A la inversa, en lo que respecta a los autores de los actos, éstos son mayoritariamente hombres.

Discriminación de género

Desde el punto de vista tanto conceptual como legal, el acoso sexual es una forma de discriminación de género en el sentido de que está íntimamente vinculada a los roles que se atribuyen a las mujeres y a los hombres en la vida social y económica y a sus inevitables efectos en la posición de las mujeres en el mercado laboral.

Si algo así les sucede es porque «se lo buscaron» o incluso porque «les gusta». Esos son algunos de los comentarios clásicos con los que se intenta hacer recaer la responsabilidad en la víctima, que sale entonces doblemente perjudicada. No solamente no se la reconoce como víctima, sino que, además, se la acusa de haber

provocado el comportamiento en cuestión. En resumidas cuentas, se le endosa la responsabilidad del hecho.

Sin embargo, para la víctima las consecuencias del acoso sexual son potencialmente muy grandes, tanto en el plano físico como psíquico (pérdida de confianza en sí misma, ansiedad, dolores de origen psicossomático, problemas de alimentación, depresión, etc.). Las consecuencias en el plano social y familiar (aislamiento, ruptura) a veces son igualmente dramáticas. En ciertas situaciones, el acoso sexual puede transformarse en acoso psicológico (intimidación): ante la negativa de su víctima, el acosador despedido puede intentar vengarse haciéndole la vida imposible a su «víctima» hasta que ésta se derrumbe.

En el seno de las empresas, el acoso sexual tiene, además, efectos negativos en la calidad del trabajo, la productividad, la motivación, el índice de ausentismo y la rotación del personal. No hay que olvidar tampoco que en una creciente cantidad de países, las consecuencias financieras de los juicios que entablan los empleados por acoso sexual pueden ser muy grandes.

En lo concerniente al nivel global de la empresa, el acoso sexual constituye un obstáculo para toda verdadera igualdad, prepara el terreno para la violencia sexual y, debido a su negativa repercusión en la productividad de las empresas, es una traba para el desarrollo económico.

Países industrializados y países en desarrollo, ninguna región del mundo se escapa. Empresas grandes o pequeñas, servicios públicos o privados, comercios y mercados, explotaciones agrícolas y plantaciones, ningún sector de actividad y ningún tipo de empresa está a salvo.

Pero debido a la relación de poder existente como parte central del fenómeno de acoso sexual, los grupos que corren mayor riesgo se sitúan en los sectores menos protegidos, donde hay mayor inseguridad en el empleo, como en el caso de los trabajadores temporeros, ocasionales o a tiempo parcial. Los trabajadores y trabajadoras migrantes, sobre todo los migrantes ilegales y los indocumentados, están en una posición especialmente vulnerable. Aisla-

das, sometidas a una relación de fortísima subordinación, a menudo desprovistas de toda protección social, las trabajadoras del servicio doméstico y las trabajadoras del mundo del espectáculo son presas fáciles. Si son migrantes, se les suma entonces otro factor más que las penaliza. Los medios internacionales de comunicación tienen muchísimas historias apocalípticas de jóvenes domésticas acosadas sexualmente y a veces horriblemente mutiladas por haber osado quejarse públicamente, como ocurrió con esa joven de 13 años en Katmandú, a quien se le arrojó aceite hirviendo sobre una mano por haber intentado denunciar los abusos sexuales de los que era víctima.

Las zonas francas de exportación, donde la mano de obra es esencialmente femenina – sobre todo porque allí se realizan tareas no calificadas y repetitivas –, son también zonas donde el acoso sexual reviste carácter endémico. Para esas mujeres, a menudo jóvenes, solteras y sin hijos, el acoso sexual se inscribe lógicamente dentro del conjunto de las discriminaciones de las que son objeto en esas zonas, donde casi siempre se «prohíbe la entrada de los sindicatos». En las campañas internacionales que se llevan a cabo contra los «talleres de explotación» de América Central y del sureste de Asia se ha denunciado una y otra vez ese problema de acoso sexual y, desde Disney hasta Nike, numerosas multinacionales han sido señaladas con el dedo estos últimos años debido a los problemas de acoso sexual que sufren las trabajadoras en las fábricas de sus subcontratistas desde Viet Nam hasta Haití, pasando por Indonesia y México. En el sector agrícola, la misma dinámica de relación de fuerza se traduce en prácticas de acoso sexual generalizado contra las trabajadoras de las plantaciones bananeras, de los campos de algodón o de caña de azúcar, como se denunció, por ejemplo, en la campaña internacional en pro de los derechos de las trabajadoras de las plantaciones bananeras del Ecuador.

Otro de los grupos de riesgo es el de las trabajadoras que desempeñan tareas en entornos laborales mayoritariamente masculinos, o en situaciones donde gran can-

tividad de mujeres está bajo la autoridad de una pequeña cantidad de hombres. Como ocurre, por ejemplo, con los servicios de bomberos del Reino Unido, donde un informe oficial de 1999 denunciaba la existencia de una cultura machista y sexista y donde en todas las brigadas en cuestión se habrían producido casos de acoso sexual que iban desde hombres que orinaban en el suelo de los baños de mujeres hasta la difusión de videos pornográficos. También hubo casos graves de agresiones sexuales con «efectos catastróficos» para las mujeres implicadas.

En el sector de la educación, las mujeres y hombres jóvenes que estudian o trabajan como docentes también son blanco especial de este tipo de agresión.

Arsenal legislativo

En el plano internacional, el acoso sexual no es objeto de ninguna convención internacional obligatoria específica, lo que no impide que la OIT y las Naciones Unidas lo asimilen a una forma de discriminación basada en el sexo. El acoso sexual está entonces comprendido en el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), de la OIT. Calificándolo de problema de salud y seguridad, problema de discriminación, problema de condiciones de trabajo inaceptables y forma de violencia dirigida mayoritariamente contra las mujeres, la OIT considera que el acoso sexual es una violación de los derechos fundamentales de los trabajadores y, como tal, pilar del temario de la OIT por el trabajo decente.

Dentro del marco de su Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, las Naciones Unidas han adoptado la Recomendación núm. 19 sobre la violencia contra la mujer, donde se define claramente el acoso sexual y se pide a los Estados que tomen medidas para proteger a las mujeres de ese fenómeno. La Organización de Estados Americanos adoptó una Convención sobre la violencia contra la mujer que contiene medidas similares. La Comisión Europea

adoptó en 1991 una recomendación, acompañada de un código de práctica, sobre la protección de la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo, con la que se busca combatir el acoso sexual. Finalmente, la Convención sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169), es la única norma internacional que prohíbe específicamente esta práctica.

En el plano nacional, unos cuarenta países han legislado en la materia, a menudo dentro del marco de leyes que no cubren específicamente el acoso sexual sino otras cuestiones vinculadas al mismo, como los derechos humanos, los contratos de trabajo, los despidos arbitrarios o los comportamientos delictivos.

«Las legislaciones más eficaces son las que cubren todas las formas de acoso sexual. Restringir la prohibición del acoso sexual nada más que al chantaje sexual que ejercen los empleadores sobre sus empleados no es suficiente», señala la OIT¹. En primer lugar, porque ese enfoque excluye el acoso sexual entre compañeros, que es igualmente inaceptable y perjudicial física, emocional y psicológicamente para las víctimas. Además, porque ese enfoque restrictivo no considera reprehensible el acoso sexual en sí y aborda el problema únicamente desde el punto de vista de una eventual pérdida de un ascenso, de un aumento salarial o inclusive de un eventual despido debido a la reacción de la víctima al hecho de ser acosada. Esto equivale a permitir que un trabajador o trabajadora sea hostigado sexualmente con toda impunidad mientras no sea víctima de una acción tangible tomada como represalia por haberse resistido.

En los tribunales civiles, penales y laborales, y mientras que las quejas se sometan como es debido, existe una amplia gama potencial de compensaciones. A raíz del juicio entablado en 1991 por Anita Hill contra el juez Clarence Thomas, que fue tan ampliamente difundido en los medios de comunicación, los juicios por acoso sexual pasaron en los Estados Unidos de 6.127 en 1990 a 15.836 en 2000, es decir, registraron un aumento del 159 por ciento. Y las cantidades astronómicas de las indemnizaciones

conseguidas en juicios que fueron muy difundidos por los medios, como los de Mitsubishi, Ford o Astra-USA en los Estados Unidos, inundaron las crónicas periodísticas. «Sin embargo, es necesario tener presente que el principal objetivo de la mayoría de las víctimas de acoso sexual no es conseguir que sus empleadores las indemnicen, sino asegurarse de que estos últimos pongan definitivamente término a sus comportamientos ofensivos y no tener que temer ninguna medida de represalia por haber denunciado los hechos»².

La prevención a través de la información

Paralelamente a las medidas legislativas, se han elaborado sobre este tema numerosos códigos de conducta, material de orientación, declaraciones políticas y programas de información al público en general y de formación para los actores implicados. Se alienta muchísimo a las empresas a dotarse de un reglamento que condene todo acto de acoso sexual y que estipule el procedimiento a seguir en caso de que surgieran problemas de ese tipo. Tal reglamento es ya de por sí un instrumento eficaz de prevención, pero también una herramienta útil para resolver los conflictos que pudieran plantearse.

Ciertas organizaciones de empleadores han prestado asistencia a sus afiliadas con respecto a las leyes en vigencia, recomendando que los empleadores formularan políticas en la materia, impartieran formación al personal jerárquico, establecieran procedimientos de queja e informaran al conjunto de los empleados. Así lo hizo, por ejemplo, la Federación Japonesa de Asociaciones de Empleadores (Nikkeiren), que publicó un manual para ayudar a las empresas a respetar la nueva legislación en materia de acoso sexual. En el Japón, ya en 1999, más del 70 por ciento de las grandes empresas había tomado medidas contra el acoso sexual, un fenómeno del que más de dos terceras partes de las japonesas declaran haber sido víctimas por lo menos una vez en el curso de su vida laboral.

A la manera de la guía sindical de la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL) sobre el acoso sexual en el trabajo, en numerosos países los sindicatos han publicado folletos explicando en qué consiste el acoso sexual y lo que se puede hacer al respecto. Algunos sindicatos han lanzado campañas de sensibilización de la opinión pública, donde piden a sus miembros que denuncien los actos de acoso ante los comités de empresa o los delegados sindicales.

Pero si bien los sindicatos se sitúan a la vanguardia de la lucha contra el acoso sexual en el lugar de trabajo, y han conseguido que se incorpore este problema a las negociaciones colectivas y que se establezcan procedimientos de queja y se ejerza además presión sobre sus gobiernos para que éstos adopten nuevas leyes, no puede dejar de reconocerse que «el acoso sexual todavía no ha sido eliminado del movimiento sindical mismo», declara la CIOSL, que, basándose en esta observación, publicó un programa de acción sobre el acoso sexual dentro de los sindicatos, procedimientos de queja y de investigación, como así también programas de formación para las organizaciones sindicales tanto regionales como nacionales.

Entre el sindicato y la patronal de una de las mayores cadenas japonesas de supermercados se firmó un acuerdo, en la India se llevaron a cabo negociaciones entre sindicatos y pequeñas empresas privadas..., la dimensión según la cual los interlocutores sociales toman iniciativas voluntarias con respecto al acoso sexual varía mucho dentro y entre los distintos países. Pero cuando se toman esas iniciativas, la cuestión del acoso sexual se presenta «más en términos de cooperación que en términos de conflicto» en el seno de las relaciones laborales, señala la OIT³. De la misma manera, generalmente hay un gran espacio de consenso en materia de políticas y de procedimientos a adoptar en el nivel empresarial.

Atreverse a decir no

Callarse y esconder la cabeza como el avestruz no es la solución. Por el contrario, es necesario hacer comprender a la persona que molesta que debe terminar con esa actitud, es necesario contárselo a compañeros de confianza, tomar nota de los distintos incidentes, informarse sobre la eventual existencia en la empresa de un reglamento sobre ese tema, advertir a la patronal pidiéndole que intervenga para poner término al acoso, recurrir eventualmente a la inspección del trabajo... El mensaje está claro, las víctimas de acoso sexual tienen que saber que tienen derecho a hablar y a defenderse.

Para la OIT, si bien la legislación reviste importancia esencial, por sí misma no puede garantizar que un entorno laboral esté exento de acoso sexual. La prevención es el mejor enfoque de este problema y requiere que se tomen medidas afirmativas a escala nacional, pero también a escala empresarial y sindical. Definir una

política, estipular un procedimiento de queja de carácter confidencial y garantizar protección contra toda medida de represalia, como así también reglas disciplinarias progresivas, desarrollar una estrategia de formación y de comunicación son, para la OIT, las cuatro llaves de la lucha contra el acoso sexual en el trabajo. Es necesario tener en el punto de mira un desafío para todos los interlocutores sociales: crear una atmósfera en el lugar de trabajo que desaliente la intimidación sexual al tiempo que se promueve un entorno y relaciones de trabajo cordiales y productivas, donde todos y todas respeten la dignidad de cada trabajador y trabajadora.

Notas

¹ ¡Género! Una asociación de iguales, Oficina para la Igualdad de Género, OIT.

² *Ibíd.*

³ *Ibíd.*

¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad?

Considerar la violencia y el estrés como fatalidades es un error. Es posible combatirlos con eficacia, con la única condición de que los interlocutores tripartitos participen en la resolución del problema entablando un efectivo diálogo social.

Ahmed Khalef¹

Oficina de Actividades para los Trabajadores

OIT

Al abordar las cuestiones de salud en el trabajo no se pueden eludir las nuevas formas de organización y de gestión de las empresas ni abstenerse de examinar sus efectos potenciales y los efectos ya demostrados sobre la integridad física y psicológica de los trabajadores y trabajadoras. De hecho, los análisis y las investigaciones médicas más serias² señalan unánimemente que las cargas «clásicas» que pesan sobre la salud en el trabajo tienen tendencia a disminuir, sobre todo en los países industrializados, donde el sindicalismo y la medicina laboral permitieron hacer enormes progresos, aun cuando es conveniente mostrarse prudente y reconocer que todavía queda mucho por hacer. Pero mientras que las antiguas patologías están retrocediendo algo, hay nuevos problemas de salud, atribuibles a las cargas psicosociales, que están aumentando. Además del aumento de las exigencias vinculadas a la continua introducción de nuevos métodos de trabajo y de nuevas tecnologías, las causas más importantes que pueden señalarse son: la intensificación del trabajo (supresión de efectivos con el fin de amortiguar las fluctuaciones de la carga de trabajo, nuevos medios de comunicación), la aceleración del proceso de trabajo (producción «justo a tiempo») y, en numerosos lugares, el temor de perder el empleo. En otras palabras, la gestión liberal de las empresas de estos últimos quince años tuvo un enorme costo humano en mate-

ria de salud en el trabajo. La flexibilización y la desregulación vinculadas a la competencia cada vez más encarnizada entre las empresas, procurando obtener participaciones en el mercado, contribuyeron a hacer el trabajo todavía más penoso. El sufrimiento es también cada vez más de orden psicológico.

El aumento de la violencia en el trabajo y de su corolario, el estrés, constituye sin duda una de las manifestaciones más visibles de esta evolución. La nueva organización del trabajo expone aun más a los asalariados a correr el riesgo de sufrir agresiones, transforma la definición de las tareas y aumenta la carga laboral.

Definición

Definir la violencia en el trabajo es una tarea ardua. En efecto, se trata de un ámbito muy vasto. En cuanto se menciona el término «violencia», hay quienes piensan automáticamente que se está hablando de alguna agresión física, como la que puede sufrir, por ejemplo, una docente en una clase, un transportista de caudales durante un asalto o un conductor de taxi agredido por un cliente. Este aspecto de las cosas es algo bien real y preocupante; se habla del mismo en esta edición de *Educación Obrera* (véase, por ejemplo, el artículo de Dominique Marlet de la página 27). Pero también debemos, cada vez

más, tratar formas de violencia más insidiosas que tienen profundas consecuencias en la salud mental de las víctimas. Acoso psicológico, malos tratos, vejaciones, amenazas... en su totalidad son distintas formas en que puede manifestarse la violencia en el trabajo. La violencia en el trabajo sería entonces «cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo»³. Cabe señalar que en esta definición se incluyen los incidentes que tienen lugar en el trayecto entre el domicilio del trabajador o de la trabajadora y su lugar de trabajo. Entre esas acciones o incidentes, se destacan especialmente:

- **El comportamiento amenazador, violento o abusivo.** El comportamiento violento va en perjuicio de la integridad física; las agresiones sexuales, como las violaciones, forman parte del mismo. También están los manotazos y patadas, los empujones y atropellos. Se habla de comportamiento «amenazador» o «violento» cuando, por ejemplo, se hacen gestos con el puño, se provocan daños materiales, se lanzan objetos contra la víctima, se dan bofetadas. El comportamiento puede ser también «abusivo» y se hace referencia entonces a las vejaciones y a la falta de respeto con atentado a la dignidad.
- **El acoso.** Según la definición de la OIT, se trata en este caso de todo comportamiento que degrade a una persona, la humille, moleste, inquiete, injurie o fastidie, de la manera que sea, a través de palabras, de gestos, palabrotas o insultos.

De manera general, se considera acoso toda conducta indeseada, unilateral, basada en la edad, la incapacidad, la condición con respecto al VIH/SIDA, la situación económica, el sexo, la orientación sexual, la transexualidad, la raza, el color de la piel, el idioma, la religión, las opiniones políticas, la pertenencia a una

La violencia en el trabajo *

A. Evaluación del trabajo

1. Criticar injusta o exageradamente el trabajo realizado
2. Evaluar negativamente el trabajo, notas de servicio
3. Control excesivo del trabajo
4. Control médico excesivo

B. Distribución de las tareas

1. Retiro de tareas
2. Sobrecarga de trabajo
3. Falta de trabajo
4. Multiplicación de tareas diferentes/nuevas
5. Tareas inadaptadas al nivel de competencia o al estado de salud de la víctima
6. Tareas inútiles o absurdas

C. Gestión de la carrera laboral del personal

1. Chantaje con el empleo, un ascenso, un cambio de puesto
2. Imposición de un cambio de puesto
3. Retiro o cambio en la atribución de los instrumentos de trabajo (escritorio, fax, computadora, teléfono)
4. Discriminación con respecto a las vacaciones, los horarios, la carga laboral, los pedidos de formación
5. Instigaciones verbales a dejar el empleo

D. Comunicación profesional

1. Deformar u ocultar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo, sabotaje del trabajo
2. Desprestigiar a la víctima con respecto a su trabajo frente a terceros

E. Comportamientos delictivos

1. Atentados contra el derecho laboral (supresión del aguinaldo, de la paga de vacaciones o de las vacaciones legales, multiplicación de los contratos por duración determinada)
2. Sustracción de documentos laborales.

* «Violence au travail, harcèlement moral et sexuel», abril de 2003, en <http://meta.fgov.be/pdf/pd/frdd43.pdf>.

organización sindical, las opiniones, las creencias, el origen nacional o social, la pertenencia a una minoría, la propiedad, el nacimiento o todo otro estado, y que afectan la dignidad de los hombres y de las mujeres en su trabajo⁴.

La violencia contra la persona *

A. Violencia verbal

1. Inmiscuirse en la vida privada (hacer preguntas indiscretas, escuchar las conversaciones telefónicas, leer los mensajes electrónicos, atosigar a la víctima con llamadas telefónicas o cartas certificadas enviadas a su domicilio)
2. Criticar la vida privada de la víctima
3. Vejaciones verbales, gritar a la víctima
4. Comentarios que atentan contra la dignidad de la persona (burlas, bromas fuera de lugar, racismo, sobrenombres)
5. Descalificar a la persona frente a terceros
6. Negarse a colaborar con la víctima
7. Manipular las comunicaciones verbales (negar un acuerdo oral, mentir, cambiar lo que se dice o hablar de manera vaga, hacer chantaje afectivo, manipular sentimientos)
8. Prohibir a otros trabajadores que hablen con la víctima
9. Rumores malintencionados, acusaciones infundadas

B. Violencia física

1. Gestos agresivos (golpear la puerta, golpear con el puño sobre la mesa)
2. Amenazas de agresión física
3. Agresión física (empujar, escupir, pisotear, toquetear)
4. Deteriorar/alterar el material de trabajo o de los bienes personales de la víctima
5. Acecho (seguir a la víctima en la calle, espiarla en su domicilio)
6. Extorsión por dinero con intimidación física
7. Condiciones de trabajo insalubres (exposiciones reiteradas y no alternadas de la víctima a productos peligrosos, mantenimiento reiterado de objetos demasiado pesados)

C. Violencia sexual

1. Violencia sexual sin contacto físico (hacer proposiciones, alusiones o comentarios con connotaciones sexuales, desnudar a la víctima con la mirada)
2. Violencia sexual con contacto físico (roces, contactos físicos intencionales, toqueteos)

D. Violencia de comportamiento

1. Pequeñas vejaciones, mezquindades (cortar la calefacción, esconder objetos)
2. Gestos ofensivos (dar la espalda, negarse a saludar, negarse a estrechar la mano, encogerse de hombros, suspirar, elevar la vista al cielo)

* «Violence au travail, harcèlement moral et sexuel», abril de 2003, en <http://meta.fgov.be/pdf/pd/frdd43.pdf>.

Múltiples aspectos

El acoso puede ser sexual (véase el artículo de Natacha David de la página 7) cuando se trata de una conducta incongruente y fuera de lugar de índole sexual que ofende y constituye una amenaza o una humillación para la persona que la sufre.

Para que esta descripción sea completa hay que agregar las amenazas escritas o verbales, los excesos en las palabras utilizadas, las mortificaciones, los malos tratos emocionales y las vejaciones.

El acoso entra en el marco de las violencias psicológicas, que son más perniciosas que las violencias físicas puesto que perjudican al mismo tiempo el desarrollo físico, mental, espiritual, psicológico y social de la víctima.

Como se ve, la violencia en el entorno laboral puede tener múltiples aspectos. Puede ir desde el simple rumor hasta el vandalismo y el sabotaje, e incluso llegar más allá, hasta el asesinato o el suicidio, cuando la persona dirige la violencia contra sí misma.

La violencia vinculada al trabajo puede tener lugar incluso cuando el trabajador se encuentra fuera de su lugar de trabajo regular, por ejemplo, cuando trata con clientes.

Los estudios y las estadísticas muestran que ciertas situaciones exacerbaban las posibilidades de violencia, por lo que deben entonces tomarse en cuenta dentro del marco de las medidas de prevención. El riesgo es especialmente elevado principalmente en el caso de:

- los trabajadores y trabajadoras que están en contacto con el público;
- los trabajadores y trabajadoras que manipulan artículos valiosos, como dinero o joyas, o a quienes se confían tales artículos;
- los trabajadores y trabajadoras que efectúan tareas de inspección o de supervisión;
- los trabajadores y trabajadoras que están en contacto con individuos psicológicamente inestables;

- los trabajadores y trabajadoras que efectúan su trabajo solos o en un lugar aislado;
- los trabajadores y trabajadoras que se desplazan con frecuencia (conductores de camión, de taxi);
- los trabajadores y trabajadoras que se mueven en un medio laboral relacionado con el consumo de alcohol;
- los trabajadores y trabajadoras que trabajan de noche o cuyos horarios están fuera de los períodos laborales considerados normales (trabajo en turnos, trabajo en día domingo).

Sobre la base de estas observaciones se podrá deducir que las personas que realizan tareas en el sector de los servicios públicos, principalmente los profesionales de la salud y los docentes, están especialmente expuestas. No obstante, debe señalarse que ningún sector está realmente inmunizado contra la violencia o el acoso, y que su incidencia, frecuencia e intensidad dependen en gran medida de la organización del trabajo.

Lo que resulta igualmente cierto es que aumenta constantemente la incidencia de problemas patológicos observados en los trabajadores o trabajadoras e imputables a una u otra forma de violencia. Por ejemplo, sólo en los Estados Unidos se estima que anualmente más de un millón de trabajadores o trabajadoras son víctimas de actos de violencia en el trabajo, con más de dos homicidios diarios vinculados al trabajo⁵. En el Canadá se observó el mismo fenómeno de aumento de la violencia en el trabajo, según un estudio de demandas de indemnización efectuadas por los trabajadores. En este caso preciso, las ocupaciones más expuestas eran las de trabajadores y trabajadoras de la salud, cajeros o cajeras y policías⁶. Los costos humanos y financieros (véase el artículo de Lene Olsen de la página 37) que se derivan de esto son considerables.

Sería inadecuado hablar de violencia en el entorno laboral sin referirse a las que pueden ser tanto causas como consecuencias de ella, es decir, las enfermedades mentales vinculadas al trabajo.

Con respecto a esto, se hará una primera distinción entre la inserción de los enfermos mentales en el trabajo y las afecciones mentales ocasionadas por el mismo.

Sin duda, no está de más recordar que la inserción de personas que sufren o sufrieron afecciones mentales ya no representan un problema excepcional, debido a los adelantos de la psiquiatría de estos últimos cincuenta años. En efecto, cada vez son más las personas que pueden reanudar una actividad laboral durante el tratamiento o tras haber hecho una terapia. Sin embargo, en este caso preciso debe señalarse su doble vulnerabilidad frente a la violencia psicológica del entorno laboral. Por una parte, aun cuando los riesgos de descompensación originados por las interrupciones de trabajo no son para nada más elevados que los resultantes de una enfermedad somática crónica, éstas provocan en el resto del personal reacciones irracionales debidas a la angustia y al temor que muy a menudo todavía suscitan las enfermedades mentales. Por otra parte, al ser más frágiles que los demás trabajadores, estas personas toleran menos los conflictos de relación, conflictos que si no se atajan a tiempo pueden originar en ellas reacciones violentas.

Círculo vicioso de la violencia

Se encuentra uno entonces ante un círculo vicioso: víctima del acoso originado por el temor que suscita la diferencia, el trabajador que sufre de una afección mental puede hacerse violento. De allí la importancia y la utilidad de una formación sanitaria dirigida al conjunto del personal de la empresa, incluida su dirección. Esta formación deberá tomar en cuenta el hecho de que los trabajadores que se tratan por una afección mental a menudo tienen que tomar medicamentos psiquiátricos (ansiolíticos, antidepresivos, hipnóticos, neurolépticos) cuyos efectos secundarios con respecto a la productividad, la seguridad y las responsabilidades deben evaluarse cuidadosamente, puesto que no existen reglas generales. Algunas personas toleran perfectamente los fármacos sin padecer prácticamente

ningún efecto colateral nocivo, inclusive cuando toman dosis altas. Será necesario también recordar que la actividad laboral (y lo que se deriva de ella: inserción social, salario, relaciones afectivas relacionadas con la oportunidad de trabajar) a menudo es esencial para mantener el equilibrio mental de esos trabajadores. La tolerancia con ellos es una cuestión de principios y de responsabilidad moral que se impone a todos, incluido el empleador, quien no deberá ignorar, por ejemplo, que si un trabajador ya frágil en el plano mental pierde su empleo, corre el riesgo de hundirse aún más en la enfermedad, la angustia, la depresión, el delirio y finalmente el suicidio.

La responsabilidad de los empleadores es tanto más grande cuanto que ciertas enfermedades mentales están vinculadas al trabajo. Se hablará entonces de «enfermedades mentales ocasionadas por el trabajo». Estas pueden originarse en la violencia que sufre el trabajador en el trabajo, al igual que esas enfermedades pueden, indirectamente, originar esa violencia.

Las enfermedades mentales ocasionadas por el trabajo pueden clasificarse en tres categorías:

- **Las enfermedades mentales profesionales.** Esas enfermedades se originan por una encefalopatía tóxica o física originada por una exposición prolongada a productos químicos o físicos tóxicos. Las mismas casi siempre revisiten la forma semiológica de una psicosis aguda como un síndrome de confusión, un arrebató delirante, un síndrome de persecución o inclusive un estallido alucinatorio. Entre los tóxicos químicos que pueden provocar enfermedades mentales profesionales se cuentan el sulfuro de carbono, los solventes clorados, el plomo, el éter e inclusive los alcoholes. Los tóxicos de tipo físico incluyen el trabajo en cámaras de alta presión, el golpe de calor (insolación), los traumatismos craneanos o, inclusive, los rayos ionizantes en el cerebro.
- **Los síndromes psiquiátricos.** Específicos de consecuencias de accidentes de trabajo y de ciertas enfermedades pro-

fesionales, esos síndromes se traducen generalmente en las tendencias a las reivindicaciones que se observan tras un accidente de trabajo, especialmente en la construcción y en las obras públicas. Debido a la precariedad de su situación, los trabajadores migrantes son muy vulnerables a ese tipo de síndrome.

- **El sufrimiento mental.** No se trata ya en este caso de enfermedades mentales caracterizadas como las que se describen en la medicina psiquiátrica, sino de sufrimientos psíquicos bien reales pero compensados, es decir, controlados por la persona gracias a mecanismos de defensa individuales y colectivos. Incluso cuando este sufrimiento no desemboca en una enfermedad como tal, no deja de pesar en la carga laboral y afecta de esa manera a la salud de los trabajadores. Este sufrimiento puede también originar violencia, ya sea porque expone a discriminación al trabajador afectado o porque se le hace blanco de vejaciones, pero también puede desencadenar en la persona reacciones violentas. Dos elementos, la insatisfacción y la angustia, favorecen el sufrimiento mental. La insatisfacción surge generalmente por la división excesiva del trabajo, el contenido de las tareas, las relaciones humanas truncadas por la supervisión, la jerarquía y los métodos de mando, terminando así en relaciones estereotipadas, codificadas, que impiden el necesario compromiso afectivo.

Por su parte, la ansiedad constituye una respuesta del organismo frente a la realidad de los peligros originados por ciertas tareas. Es algo particularmente frecuente en los trabajadores de sectores de riesgo como la construcción, la aviación, las centrales nucleares e incluso la industria química. La ansiedad aparece entonces como una emanación psíquica de los peligros físicos. Forma parte integrante de la carga laboral.

Existen asimismo otras causas posibles de ansiedad en tareas que no se consideran peligrosas y que resultan del tipo de mando, del ritmo de trabajo, de la

precariedad de un empleo, etcétera. No se deben subestimar estas causas ya que son igualmente susceptibles de generar comportamientos violentos.

Las manifestaciones de violencia que pueden sufrir los trabajadores y trabajadoras se describen en otras colaboraciones de este número de *Educación Obrera*. Pero no hay duda de que resulta útil recordar el vínculo que debe establecerse entre estrés y violencia en el trabajo. Este recordatorio es tanto más necesario cuanto que la cuestión fue objeto de una controversia durante una reciente reunión que llevó a cabo la OIT⁷: los representantes de los empleadores se negaron a discutir el aspecto del estrés de la violencia en el trabajo por estimar que ambos fenómenos no podían vincularse entre sí (véase también el artículo de Anne Renaut).

Sin embargo, el vínculo sí existe. En su forma más extrema, el estrés puede originar una violencia tal que el trabajador que lo sufre puede dirigir esa violencia contra sí mismo. ¿Cómo podría, por el contrario, explicarse el suicidio de ese ejecutivo coreano que, abrumado por un escándalo que implicaba a su empresa, se arrojó desde el duodécimo piso de su inmueble en Seúl el 3 agosto de 2003?

Los medios de comunicación han informado sobre ése y muchos otros casos, pero un análisis pormenorizado de los casos de suicidio conduce invariablemente al factor estrés. «Hoy en día está comúnmente aceptado que un grado elevado de estrés, como así también el fácil acceso a los medios (para suicidarse) son factores importantes que colocan a la gente de ciertas ocupaciones frente a un mayor riesgo de morir por suicidio», indica un informe publicado en el Reino Unido por una asociación de prevención del suicidio⁸. Cada vez mayor cantidad de estudios confirma el papel que desempeña el estrés en el trabajo en una creciente proporción de suicidios, al punto que hay quienes deducen que el suicidio podría encabezar las causas de muertes vinculadas al trabajo. Pero todavía no se ha llegado hasta ahí.

El estrés, un problema de salud en el trabajo

El estrés en el trabajo es un problema de salud de origen profesional que no se debe subestimar. Si bien por fortuna no siempre hace que quienes lo sufren se suiciden, provoca un perjuicio importante en términos de salud para los trabajadores, de tiempo de trabajo perdido para la empresa y de costos de indemnización para la sociedad. El ausentismo resultante es una ilustración perfecta. En lo que concierne a la frecuencia, el estrés en el trabajo ocupa el segundo lugar en la lista de enfermedades profesionales después del dolor de espalda (pudiendo este último ser, en ciertos casos, un síntoma de estrés).

Violencia y trabajo decente

La salud y la seguridad en el trabajo son un pilar de toda política social y un componente esencial de la estrategia de promoción del trabajo decente preconizada por la OIT. No se trata solamente de crear empleos, es necesario también que esos empleos respondan a los criterios de decencia y de dignidad.

Será necesario entonces desarrollar un enfoque verdaderamente global e integrado de la salud y la seguridad en el trabajo, un enfoque que apunte en primer lugar a mejorar el bienestar en el entorno laboral, adaptándose a la evolución global de la economía, más orientada hacia los servicios. Todos los cambios que atraviesa el mundo laboral en la hora de la mundialización deben ser mensurados, seguidos y anticipados. Por eso deben abordarse los nuevos riesgos emergentes, que son los problemas vinculados al estrés, pero también el acoso psicológico y la violencia en el trabajo.

Por supuesto, la prevención es la clave fundamental de toda política en la materia. Como tal, es necesario recordar la obligación de que el empleador determine los riesgos potenciales para la salud de los trabajadores y ponga en práctica todas las medidas para eliminarlos o limitarlos. El empleador debe también adaptar el trabajo

a la persona, con miras principalmente a reducir los efectos del trabajo monótono y del trabajo a un ritmo determinado, que son los grandes causantes de los accidentes de trabajo y que resultan perjudiciales para la salud del trabajador.

Una hoja de ruta para las empresas

Lo ideal sería trazar y elaborar una hoja de ruta para las empresas sobre el estrés vinculado al trabajo y sobre la violencia. Eso facilitaría la puesta en práctica de medidas de prevención y de control.

Para hacerlo, hay muchísimos medios y pueden citarse, por ejemplo, replantear los puestos de trabajo, mejorar el respaldo social, recompensar los esfuerzos que hacen los trabajadores y, sobre todo, adaptar el entorno laboral a las aptitudes, necesidades y expectativas de los trabajadores.

El error que no debe cometerse es el de considerar que la violencia y el estrés son fatalidades. Es posible combatirlos con eficacia, con la única condición de que los interlocutores tripartitos se comprometan en la actividad entablando un efectivo diálogo social.

Notas

¹ El Dr. A. Khalef es especialista en medicina laboral, toxicología médica e industrial, ergonomía práctica y sociología y ciencias humanas aplicadas al trabajo. Está asimismo a cargo del seguimiento de la región árabe para ACTRAV.

² Véase, por ejemplo, el excelente artículo del Dr. Dominique Huez «Les pathologies mentales générées par l'organisation du travail», *Santé et Travail*, Mutualité française (Paris, 2003).

³ Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas destinadas a combatir ese fenómeno, OIT, Ginebra, noviembre de 2003.

⁴ Esta definición retoma un estudio en común de la OIT/ICN/OMS/ISP publicado en mayo de 2002; véase www.who.int/mediacentre/releases/release37/fr/.

⁵ Véase *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*, informe preparado para la OIT por Helge Hoel, Kate Sparks y Cary L. Cooper.

⁶ *Ibid.*

⁷ Reunión de expertos encargada de poner a punto un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de servicios, en su condición de amenaza para la productividad y el trabajo decente, Ginebra, 8-15 de octubre de 2003.

⁸ Información de la organización de beneficencia Samaritans del Reino Unido, en www.samaritans.org/know/statistics_infores.shtm.

Violencia y búsqueda de información: periodistas trabajando

Como en todas las profesiones, en el periodismo hay una buena dosis de riesgo. Los periodistas sufren intimidación, estrés, soledad, fuerte competencia tanto dentro como fuera de sus organizaciones, acoso sexual y lesiones por movimientos repetitivos. Fuera de las redacciones, donde llevan a cabo gran parte de su labor, hacen frente a riesgos aún mayores.

Lee Woodyear
Periodista

Estrés y lesiones por movimientos repetitivos

En las redacciones de los medios informativos, el estrés y las lesiones por movimientos repetitivos son habituales debido al ritmo de trabajo. Los periodistas comúnmente están escribiendo en un teclado mientras hablan por teléfono o editan una cinta. Los plazos de entrega se acortan, comienza el estrés, los músculos se tensan y los tendones se inflaman. Los periodistas también tienden a trabajar en horas desusadas y tienen que pasar muchas horas esperando mientras que las fechas de entrega se acercan cada vez más. Eso implica que cuando se pasa a la acción, ésta debe ser rápida.

El periodismo es una tarea solitaria. Es también una tarea muy competitiva. Se compite no solamente con otras empresas de medios informativos, sino también con personas de la propia empresa. La mayor parte del tiempo las historias se guían por el instinto, los conocidos, los contactos y la inteligencia. Se deben tomar decisiones con rapidez y, por supuesto, cada vez que se publica un artículo, se pone en juego la propia credibilidad.

El lema empresarial de obtener más, más rápido y mejor por menos dinero también se aplica al periodismo. A menudo se manda a los periodistas a la calle únicamente con sus computadoras portátiles,

papel, lápiz, cámara, grabadora de vídeo y grabador. Tal es especialmente el caso de los periodistas independientes. Esos periodistas no tienen ningún ingreso fijo, por lo que cuando se encuentran en determinadas situaciones, cubriendo una revuelta, una guerra o un desfile de modas, buscan explotar todos los aspectos de las mismas como si fueran noticia. No solamente llevan consigo un equipo pesado, sino que durante el reportaje tienen también que tener presentes tres medios informativos distintos para los que trabajan, por no hablar de los plazos de entrega.

Acoso sexual

En las empresas informativas del mundo también hay acoso sexual, con todas las abyectas formas que éste adopta. En los medios audiovisuales las carreras pueden verse afectadas por decisiones tomadas en función de cuán «sexy» luce alguien en cámara. Esto se aplica tanto a los hombres como a las mujeres.

La posición de las mujeres en una empresa es también una barrera para su éxito profesional. Muchas mujeres cuentan la misma historia. Se les pide encontrarse con un informador en un restaurante o bar. El informador insinúa que estaría dispuesto a dar información a cambio de favores sexuales. La periodista empieza a

preocuparse más por cómo hará para llegar a salvo a su casa que por la información que podría obtener. «Ya en muchos países se considera a las mujeres ciudadanos de segunda clase y cuando se es profesional tienen que luchar el doble: en primer lugar, para que se las respete como seres humanos y luego para que se las respete como profesionales», explica Bettina Peters, Directora de Programas del Centro Europeo de Periodismo. Durante los últimos diez años Peters ha llevado a cabo seminarios de capacitación en África. También ha estado a cargo de una serie de seminarios en los que se tratan estas cuestiones.

Muchos sindicatos, asociaciones profesionales y empresas de medios informativos tienen códigos estrictos de conducta sobre el acoso sexual dentro de la empresa. En muchos casos, las patronales respaldan esos códigos. Cuando no es así, los trabajadores de los medios informativos pueden presentar quejas contra sus empleadores por no brindarles un entorno laboral exento de hostigamiento. Los sindicatos pueden efectuar un seguimiento de esas quejas, pero es imposible aplicar las normas a las personas que se entrevista. Se trata de una cuestión difícil que continuará entorpeciendo la labor de los profesionales de los medios informativos en todas partes del mundo.

Revelando la verdad

Sin embargo, el aspecto más peligroso del periodismo y, en realidad, la verdadera esencia de la profesión consiste en descubrir y dar a conocer información que alguien o algún grupo o incluso la mayoría de una población no desea que se publique.

Según las estadísticas de la Federación Internacional de Periodistas (FIP) – con sede en Bruselas –, la federación sindical internacional de periodistas y otros trabajadores de los medios informativos, durante los últimos doce años más de 1.200 periodistas y trabajadores de los medios de comunicación murieron debido a su labor profesional. Esos periodistas entran den-

tro de distintas categorías. La categoría de la mayoría de ellos es la de quienes se convierten en blanco porque a alguien no le gusta lo que está haciendo.

En junio de 2002 el periodista brasileño de la cadena televisiva Globo Tim Lopes fue secuestrado, torturado y asesinado. Estaba investigando las actividades de bandas de traficantes de droga y la explotación sexual de menores en el distrito de *favelas* de Río de Janeiro. Ram Chander Chatterpatti, editor de un diario local del norte de la India, fue asesinado frente a su casa en abril de 2002. Estaba trabajando en una historia sobre la corrupción de una secta religiosa local. En septiembre de 2001, Martin O'Hagan, quien estaba trabajando para el *Sunday World*, con sede en Dublín, fue también asesinado en la puerta de su casa en Lurgan, en Irlanda del Norte. Un militante de un grupo protestante escindido se atribuyó la autoría del crimen. O'Hagan estaba investigando los vínculos entre los grupos partidarios del régimen y las fuerzas de seguridad de esa área. Fue el primer periodista que murió cubriendo este conflicto que se prolonga desde hace decenios.

Daniel Pearl, corresponsal estadounidense del diario *Wall Street Journal*, fue secuestrado en enero de 2002 cuando iba a encontrarse con un informador en el Pakistán. Estaba investigando las actividades de grupos terroristas y sus vínculos en ese país. Fue torturado y asesinado. ¿Había descubierto información específica que preocupaba a uno u otro grupo o fue asesinado porque era estadounidense? El hecho es que murió mientras trataba de informar a sus lectores sobre un tema muy importante.

Terrorismo, accidentes y guerra

El terrorismo, esa nueva guerra fría del siglo XXI, acentúa el peligro que corren los periodistas. Ahora, cuando los corresponsales viajan al exterior, corren el riesgo de que los maten debido a su nacionalidad, incluso antes de que puedan hacer ninguna pregunta. Una serie de grupos

extremistas ha anunciado que es bueno matar a cualquier «occidental». Si usted es periodista de una empresa árabe de medios informativos, le puede ser denegado el acceso a algunos países y a algunos eventos de medios informativos, como le ocurrió hace poco a un periodista de Al Jazeera que intentaba cubrir las actividades del mercado de valores de los Estados Unidos.

Si bien en los medios informativos se presta mayor atención al asesinato de los periodistas de países desarrollados, quienes realmente están en la línea del frente son los periodistas locales. El Comité para la Protección de los Periodistas – con sede en Nueva York – estima, basándose en sus estadísticas de los últimos diez años, que por cada periodista extranjero que muere en un país, mueren tres periodistas locales.

Abundan los casos en todo el planeta. En las áreas donde están generalizados los disturbios sociales y la delincuencia organizada los asesinatos son más frecuentes. Desde 1990 hasta 2002 murieron en Colombia 104 periodistas en el ejercicio de sus funciones, e igualmente 85 fueron asesinados en la Federación de Rusia; además, muchas de esas muertes fueron premeditadas.

Otro de los ejemplos de esta situación es el de Nepal. Pocos periodistas habían sido asesinados en ese país, pero el año pasado, a raíz de los levantamientos de los insurgentes maoístas, tres periodistas encontraron la muerte. Según la Federación Nepalesa de Periodistas y otras fuentes, dos de ellos fueron torturados y asesinados por los maoístas o sus simpatizantes y el otro por agentes gubernamentales que intentaban obtener información sobre sus vínculos con los maoístas. Es una típica situación sin salida: el periodista va a encontrarse con el «enemigo» para recopilar información y termina confundido con él. Desde 2001 más de 150 periodistas nepaleses fueron arrestados y muchos fueron detenidos y golpeados.

Otra de las categorías de muertes ocurridas durante las misiones es la de los accidentes. El hecho de que los periodistas

trabajen durante disturbios, concentraciones políticas, operativos de búsqueda y rescate, catástrofes naturales, competiciones deportivas y enfrentamientos armados los coloca regularmente en estrecho contacto con situaciones de violencia. Cuando sucede algo, el reportero tiene que llegar al lugar antes de que se termine. Una vez que obtuvo la historia, tiene que hacerla llegar a su oficina para que se publique.

Los periodistas tienen, además, el problema de que se destacan entre las demás personas. Generalmente les asignan áreas especiales y tienen tarjetas y equipamiento que los identifican. Aún más preocupante y generalizado es el hecho de que la mayoría de los políticos de todos los continentes critican abiertamente a «los medios informativos» e incluso a determinados periodistas. En muchos casos, esto puede crear una situación embarazosa, en otros puede dar lugar a una paliza o algo peor.

En el 2003 una publicación pro gubernamental de Côte d'Ivoire publicó los nombres de personas que consideraba simpatizantes de los rebeldes que luchan para derrocar al Gobierno. Entre esos nombres estaba el de Kloueu Gonzreu, un periodista que trabajaba para el servicio de noticias Agence Ivoirienne de Presse. Dos semanas después de que su nombre apareciera en esa publicación, Kloueu Gonzreu desapareció. En marzo de 2003 la Cruz Roja encontró sus restos. Quienes investigan su asesinato creen que hay un vínculo directo entre este hecho y el que se publicara su nombre acusándolo de ser simpatizante del movimiento rebelde.

Las empresas de los medios informativos también pueden tener tendencias políticas, o se las puede acusar de tenerlas. Los periodistas asociados con una empresa específica también pueden entonces ser tomados como blanco. Es mejor llevar tarjetas de identificación genéricas que una donde se especifique claramente quién es el empleador. Durante los años de lucha en Irlanda del Norte, por ejemplo, no se mató a ningún periodista hasta 2002. Una de las razones fue que todos los periodistas llevaban las mismas tarjetas de prensa, por lo que no se podía relacionarlos con empresas

de los medios informativos que pudieran ser consideradas favorables a una u otra de las partes.

La cobertura de manifestaciones, disturbios y saqueos también es peligrosa. Los periodistas de los medios televisivos o gráficos son los que tienen la tarea más ardua. Quieren estar lo más cerca posible de los hechos y si se producen actos de violencia pueden quedar en medio de ella. Los manifestantes pueden agredirlos porque no quieren que los filmen haciendo algo ilegal, como romper escaparates o arrojar bombas incendiarias. Pueden creer que el periodista forma parte de las fuerzas de seguridad o que está recopilando pruebas que entregará luego a la policía. A su vez, la policía puede negarse a ser filmada y, a menudo, sostiene que las cámaras incitan a las personas a comportarse más agresivamente. En 2002 en Uganda, en una concentración política prohibida por el Gobierno, murió un estudiante de periodismo al que se había enviado a cubrir el evento y fue alcanzado por un proyectil de un policía asustado que abrió fuego contra la multitud. En Venezuela, en abril de 2002, el fotógrafo y periodista Jorge Tortoza fue asesinado por un francotirador. Cuatro periodistas palestinos fueron asesinados en 2002 por las fuerzas de seguridad israelíes. Tres de ellos estaban cubriendo manifestaciones políticas y dos parecen haber sido tomados como blanco por los tanques de las fuerzas israelíes.

Y después están las guerras. Entre las 1.192 muertes que la FIP registró desde 1990 hasta diciembre de 2003, 303 se produjeron en zonas de guerra, lo que equivale a casi la cuarta parte. La cobertura de las guerras civiles es la más peligrosa. Entre 100 y 110 periodistas murieron efectuando la cobertura de las guerras que tuvieron lugar en la ex Yugoslavia. En muchos casos se los tomó como blanco especialmente. Durante el ataque de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) a las fuerzas serbias de 1999, los Estados Unidos bombardearon la sede de la radio y televisión nacional serbia de Belgrado, operativo en el que dieron muerte a 16 trabajadores de los medios informativos. La OTAN había

garantizado a las organizaciones que defienden la libertad de prensa y a la Federación Internacional de Periodistas que no atacaría la televisión serbia. Más abrumador aún es el hecho de que no se les dijo a los periodistas del edificio que lo bombardearía, aunque la OTAN sostiene que había informado a los militares serbios.

Existe una correlación directa entre la posibilidad de acceso a la información y los riesgos de muerte. Cuanto más facilidad de acceso tenga un periodista a una zona de guerra, mejor informados estaremos, pero, al mismo tiempo, aumentará el riesgo de muerte para los periodistas. Sesenta y cuatro periodistas murieron entre 1954 y 1976 cubriendo las guerras de Viet Nam y Camboya. Ocho periodistas murieron durante 2001 cubriendo las luchas en el Afganistán. Durante la primera guerra del Golfo se limitó el acceso de los periodistas a los campos de batalla y ninguno murió durante la liberación de Kuwait, pero cuatro fallecieron cubriendo las guerras civiles posteriores del Iraq.

Cuestiones relativas a la seguridad de los trabajadores de los medios informativos

Las estadísticas como éstas tienen una finalidad. Durante los últimos doce años se crearon literalmente centenares de nuevas organizaciones para tratar las cuestiones relativas a la seguridad de los trabajadores de los medios informativos. La FIP y sus sindicatos afiliados están trabajando en estrecha colaboración con las empresas de medios informativos y con los gobiernos para que todos los periodistas reciban capacitación y tengan acceso al equipamiento necesario antes de que se los envíe a cumplir una misión peligrosa. En marzo de 2003 la FIP publicó un abarcador manual sobre seguridad para los periodistas titulado *Live News: A Survival Guide for Journalists*, que está disponible en su sitio web (www.ifj.org).

El 3 de mayo de 2003, la FIP y el Instituto Internacional de Prensa (IPI), una organización sobre la libertad de prensa

de las editoriales de Austria, creó el Instituto Internacional de Seguridad Informativa (INSI). Dicho Instituto ya cuenta con el respaldo de empresas grandes y pequeñas de medios de comunicación y de organizaciones que defienden la libertad de prensa. Se trata de una iniciativa bipartita compuesta por empleadores y empleados, que participan en su administración y financiación.

Las metas fundamentales del INSI son fijar normas para la capacitación en materia de seguridad y para el correspondiente equipamiento, recopilar y distribuir manuales de seguridad y brindar respaldo a programas de ayuda en materia de seguridad para periodistas que trabajan en regiones peligrosas. Asimismo elaborará y promoverá seguros a bajo costo para el personal y los periodistas independientes e impulsará acuerdos sobre salud y seguridad en todos los centros informativos a fin de que los periodistas reciban formación en materia de riesgos y cursos de primeros auxilios. Se puede acceder a mayor información sobre el INSI en el sitio web de la FIP.

Sin embargo, es necesario hacer mucho más. Quienes perpetraron muchos de los

asesinatos y otras violaciones de los derechos humanos que se mencionan en este artículo no han sido identificados o no han recibido castigo alguno, o ambas cosas a la vez. Muchos gobiernos intimidan a los periodistas con amenazas, hostigamiento, encarcelamiento y violencia. Muchas empresas de medios de comunicación repatrian a sus corresponsales cuando una situación se degrada y los reemplazan por periodistas independientes. Muchos periodistas perpetúan la imagen «machista» del intrépido corresponsal de guerra, en lugar de admitir que correr bajo las balas no tiene nada de divertido. Si un periodista escapa por escaso margen a la muerte, debería analizar la situación y aprender cómo evitar encontrarse en la misma situación en el futuro, en lugar de hacer alarde de ello. Los periodistas jóvenes y con menos experiencia pueden sufrir la influencia de estas bravatas y cometer errores fatales al cubrir un conflicto. Todos éstos son problemas de los que deben ocuparse los gobiernos, las empresas de medios de comunicación y los trabajadores de esos medios de manera conjunta, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo en esta profesión.

Las escuelas deberían ser lugares seguros para trabajar y para aprender

Según la Oficina Internacional del Trabajo, entre el 15 y el 20 por ciento de los estudiantes de distintos grupos de edad de los países industrializados son víctimas de violencia en los establecimientos escolares. En los Estados Unidos, entre 1995 y 1999, los docentes fueron víctimas de unos 1.708.000 actos delictivos no mortales cometidos en las escuelas. En promedio, estas cifras se traducen en unos 79 delitos anuales por cada 1.000 docentes¹.

Dominique Marlet

Encargada de prensa
Internacional de la Educación

Frédérique Boni

Coordinadora de campañas
Internacional de la Educación

Todas las formas de discriminación, hostigamiento o abuso – sean físicos o verbales – que se basen en el género, la orientación sexual, la discapacidad, la religión, la ideología, el origen étnico o la apariencia física entre los alumnos, los docentes, o del docente al alumno, o viceversa, son una violación de los derechos fundamentales y constituyen un acto de violencia en las escuelas. Más específicamente, toda forma de violencia que menoscaba el derecho de un niño a la educación es una violación de la Convención sobre los derechos del niño (artículos 19, 28, 29, 34, 37).

La violencia en las escuelas está en directa correlación con el aumento general de la violencia en la sociedad, de ahí que sea importante determinar mejores formas de reconocerla y de combatirla. El organismo mundial de sindicatos de docentes, la Internacional de la Educación, recomienda asignar mayores recursos a la capacitación de docentes en actividad, estableciendo estructuras en las escuelas que brinden respaldo tanto a docentes como a estudiantes, aumentando los recursos que se destinan a la contratación de docentes con el

fin de reducir la cantidad de alumnos por clase y haciendo que la comunidad participe más en la prevención de la violencia. Se necesitan asimismo más investigaciones con el fin de comprender mejor este fenómeno: ¿qué tipo de violencia es la que prevalece?, ¿cuáles son las necesidades en materia de intervención y de prevención? y ¿qué sistemas de respaldo existen para los docentes con el fin de ocuparse de incidentes aislados?

En diversos países se están tomando medidas al respecto. Los gobiernos están trabajando junto a los sindicatos para determinar las causas y están creando un entorno que reduzca la violencia y los abusos que se cometen en las escuelas. En Bulgaria los sindicatos de docentes están contribuyendo a desarrollar calificaciones profesionales que realzan la capacidad de los docentes para prevenir y contrarrestar la violencia en las escuelas. En Suecia el primer inciso de la ley sobre educación prohíbe todo abuso en las escuelas e impone sanciones para quienes quebranten esta prohibición. En Escocia y en Francia se organizan debates nacionales para examinar estas cuestiones. En

algunos países, principalmente en Bélgica, se brinda respaldo a las escuelas que desarrollan nuevas prácticas incluyendo a padres y alumnos.

¿Qué es la violencia en las escuelas?

Cuando un niño le roba a otro su almuerzo o intimida constantemente a un compañero más débil, esa intimidación es la forma de violencia que más comúnmente sale a relucir en las escuelas. No obstante, se continúa subestimando la dimensión del problema². En Australia, uno de cada seis niños es objeto de intimidación todas las semanas. La intimidación es representativa de la cultura de la violencia.

Se conoce como intimidación social otra variante de este comportamiento: cuando una persona hostiga a otra basándose en su raza, sexo, discapacidad, capacidad intelectual u orientación sexual. Este tipo de hostigamiento puede darse de manera verbal o física. Las investigaciones realizadas en Escocia muestran que la intimidación puede provocar ausentismo, malas notas, disturbios de estrés postraumático y, en los peores casos, esquizofrenia y suicidios³. En las escuelas coreanas se observaron resultados similares. En ocasiones, cuando las víctimas se vengan, las consecuencias pueden ser mucho peores que los actos perpetrados, como ocurrió con el tiroteo del establecimiento escolar Columbine High School de Colorado, Estados Unidos.

Hay también casos de docentes que sufren intimidación por parte de la dirección del establecimiento o las autoridades gubernamentales. En Zimbabwe, «el Gobierno hostiga constantemente a los docentes, principalmente en las zonas rurales, acusándolos de entrometerse en el proceso político. Y a pesar de que la Constitución estipula la libertad de expresión y permite que las personas se afilien al partido político que deseen, la reglamentación de la Comisión de los Servicios Públicos se lo prohíbe a los docentes», deplora la Asociación Zimbabwense de Docentes (ZIMTA).

Acoso sexual y discriminación sexual

Un estudio que llevó a cabo Human Rights Watch⁴ muestra que «entre la juventud, las lesbianas, los homosexuales y los bisexuales tienen el triple de probabilidades de haber estado implicados en por lo menos una agresión física en la escuela, el triple de haber sido amenazados o lastimados con un arma en clase y casi el cuádruple de faltar a la escuela porque no se sienten seguros». La asociación de docentes del Reino Unido NASUWT recomienda que todas las escuelas y sus directores adopten alguna política contra la intimidación basada en la orientación sexual, que reciban adecuada formación en esa cuestión y que haya protección disponible tanto para los docentes como para los alumnos⁵.

En las escuelas también el acoso sexual constituye un problema. La Internacional de la Educación (IE) celebró en noviembre de 2002 un foro africano, donde se abordó la cuestión del acoso sexual en la educación preuniversitaria. A raíz de las conclusiones del foro se hicieron algunas recomendaciones, como la necesidad de combatir todas las formas de violencia en las escuelas y la necesidad de que los docentes acaten la Declaración de la IE sobre Ética Profesional, a fin de evitar los casos de abuso sexual. El foro recomendó asimismo que el Estado adopte medidas legales y disciplinarias para castigar el acoso sexual.

Una vez más, en caso de abuso sexual, se ha de aplicar en todas las escuelas una política de tolerancia cero, junto con formación al respecto para los docentes y un sólido sistema de comunicación de los casos. Esto ayudaría a restablecer el equilibrio de género en las escuelas ya que las niñas se reintegrarían a las mismas en lugar de optar por ausentarse, como sucede a menudo luego de sufrir un abuso sexual.

La ley que se aplica en la sociedad debería aplicarse en las escuelas

La Internacional de la Educación ha organizado una mesa redonda sobre «La violencia en las escuelas» (Bruselas, 9-10 de octubre de 2003) para sus afiliadas europeas. La mesa redonda de la IE ha brindado a los sindicatos de docentes de Europa una valiosa oportunidad de elaborar recomendaciones y de discutir la violencia en las escuelas junto con representantes de la Asociación Europea de Padres y la Organización de Sindicatos Europeos de Estudiantes de Secundaria.

La IE viene trabajando en el problema de la violencia en las escuelas desde 1994. Junto con organismos intergubernamentales ha lanzado varios programas para integrar la formación en el ámbito de la capacitación previa a la práctica de la docencia y durante la misma. «La educación de los docentes debe preparar plenamente a los nuevos educadores en la manera de hacer frente a las situaciones que pueden plantearse en el aula; ésta es una responsabilidad que compete claramente a las instituciones que forman a docentes», manifestó Elie Jouen, secretaria general adjunta de la IE.

Los sindicatos de docentes también acordaron influir en los gobiernos nacionales para que se adopten leyes que protejan a los docentes y a los alumnos. Los trabajadores de Suecia están bajo la jurisdicción de la ley sobre medio ambiente, y en el Reino Unido, de la ley sobre salud y seguridad en el trabajo. En lo concerniente a conseguir que se aplique legalmente tal legislación, es necesario que esta última estipule claramente los deberes y las responsabilidades. Un principio guía adecuado parece ser el que indica que «la ley que se aplica en la sociedad debería aplicarse en las escuelas».

Los sindicatos de docentes deberían también procurar que en todas las escuelas exista un marco para prevenir la violencia y la indisciplina y para hacer frente a ellas cuando tengan lugar. Esto permitiría adoptar y aplicar políticas de comportamiento, como así también la creación de estructuras adecuadas para resolver los problemas. En tal proceso deben necesariamente trabajar juntos los docentes, los alumnos y los padres.

Las causas

Los factores que contribuyen a la violencia en las escuelas a menudo se desarrollan fuera del sistema formal de educación, como por ejemplo, la propia familia, la comunidad donde está situada la escuela y, en términos más generales, la situación económica y social de la localidad o del país. El aumento de la riqueza también ocasiona problemas particulares. Algunos jóvenes disponen de demasiado dinero y están demasiado poco controlados por los padres.

Según Eric Debarbieux⁶, jefe del Observatorio Europeo de la Violencia en las Escuelas, Burdeos (Francia): «Para poner término a la violencia debemos contar con un Estado bien consolidado que disponga de los medios necesarios para compensar las desigualdades, un Estado que trate de restablecer la diversidad en los barrios y en las escuelas, un Estado que no abandone la noción de justicia».

En Alemania las investigaciones muestran que «hay muchos problemas en la integración cultural de los extranjeros y esto se traduce en desigualdades sociales y po-

breza más visible entre los jóvenes, lo que a su vez aumenta las tensiones y los actos violentos en las escuelas alemanas»⁷.

«Durante el último decenio, Irlanda ha hecho cambios rápidos y radicales», indica el sindicato irlandés de docentes ASTI. «La sociedad, que solía ser muy tradicional y que tenía una fuerte influencia de la iglesia católica, ha cambiado drásticamente. Ahora es muy común que haya personas que asumen solas la paternidad-maternidad y aumenta la cantidad de madres solteras que son objeto de hostigamiento o intimidación por parte de hijos cuyo control se les ha ido de las manos».

En América Latina el caso de Colombia muestra cómo la situación de un país afecta al sistema escolar. «Las escuelas que más sufren son las que están situadas en áreas donde hay más conflictos [...], los alumnos dan comienzo a la situación creando bandas e iniciando guerras de trincheras en los predios de las escuelas.»⁸ En Nepal, la insurrección maoísta, que lleva ya siete años, ha ocasionado la muerte de centenares de docentes durante los últimos cinco años.

Causas internas de la violencia en las escuelas

Uno de los principales factores que contribuye a que se den casos de violencia en las escuelas es la organización del establecimiento mismo. Una proporción baja de alumnos por maestro promueve un mayor contacto humano y un enfoque más personalizado de la docencia. Esto hace que aumente la atención que los docentes prestan a cada alumno y forma parte intrínseca no solamente del proceso de aprendizaje, sino también del positivo desarrollo social, emocional y psicológico de cada niño. Por lo tanto, es importante que las autoridades locales y nacionales aumenten los recursos que destinan a las escuelas públicas, a fin de que se llegue a esa baja proporción de alumnos por maestro.

Se han de erradicar de los establecimientos escolares todas las formas de violencia porque son los lugares donde los niños aprenden y desarrollan aptitudes para toda la vida.

Según el estudio alemán mencionado anteriormente⁹, el modelo de enseñanza basado en el rendimiento y las notas obtenidas por el alumno es uno de los principales motivos de violencia en la escuela. Este modelo genera mayor competencia entre los alumnos, que luego traducen sus frustraciones en actos físicos o psicológicos de violencia. Los sistemas escolares que públicamente identifican a alumnos como fracasados a través de sus sistemas de evaluación, canalizando a los alumnos hacia cursos o carreras que se consideran de baja categoría, o que permiten que los alumnos rivalicen entre sí desde sus primeros años, contribuyen a elevar los niveles de violencia. Los alumnos que son públicamente considerados fracasados procurarán encontrar sus propios ámbitos de éxito confrontando y rechazando los valores escolares.

Otra causa interna de la violencia en las escuelas es el estrés y la presión a la que está sometido el personal docente. Según el Departamento de Actividades Sectoriales de

la OIT, «el estrés relacionado con el trabajo se puede definir como la respuesta física y emocional que se da cuando las exigencias de la tarea no coinciden con las capacidades, los recursos o las necesidades del empleado»¹⁰. «La falta de autonomía, los cambios en la política educacional y la disminución de los salarios son un gran motivo de estrés para los docentes», contribuyendo entonces a «una mayor falta de comunicación entre el personal docente, lo que a su vez genera violencia», señala el sindicato de docentes de Quebec (CSQ)¹¹.

En Sudáfrica, los docentes han tenido muchos problemas desde que en 1996 se prohibieron los castigos corporales. «El Gobierno introdujo una cultura de derechos humanos en las escuelas antes de que existiera la misma en la sociedad», sostiene el sindicato de docentes sudafricanos SADTU. No se ha dado a los docentes capacitación, respaldo ni recursos y éstos se sienten impotentes cuando se enfrentan con problemas de violencia de bandas, drogas y delincuencia.

El estrés hace que aumente el ausentismo de docentes, lo que devalúa aún más la docencia como profesión y la calidad de la educación.

Recomendaciones políticas de la IE

La Internacional de la Educación recomienda que todas las partes implicadas intervengan en la formulación de políticas que garanticen que las escuelas sean lugares de trabajo seguros para los docentes y lugares de estudio seguros para los alumnos.

La IE pide a todas sus organizaciones afiliadas que acaten su Declaración sobre ética profesional¹². Todos los docentes deberían comprometerse a mantener relaciones profesionales con sus alumnos y a procurar que la educación continúe siendo un derecho del que gocen todos los niños. De la misma manera, tanto la comunidad como el gobierno deberían acordar suficiente reconocimiento a los docentes y al personal educador a fin de que puedan ejercer su profesión con dignidad a lo largo de toda la carrera laboral. Además, la práctica de la

docencia debería ajustarse al Marco de Acción de Dakar, a la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y, de una manera más general, a la Declaración Universal de Derechos Humanos. Esto debería, por sí mismo, hacer que disminuyeran los casos de violencia en todos los sistemas educativos.

Los establecimientos escolares deberían ser lugares donde prevalezca la buena administración, con el fin de promover un enfoque de la educación basado en los derechos humanos, la participación y los procedimientos democráticos.

Los gobiernos deberían asignar más recursos para posibilitar una capacitación antes y durante el ejercicio de la docencia para contrarrestar la violencia en las escuelas, con el fin de equipar mejor a los docentes en la labor de combatirla. Además, esos recursos se deberían ampliar brindando respaldo profesional a docentes y alumnos a través de trabajadores sociales y psicólogos escolares. Se debe disminuir la cantidad de alumnos por clase con el fin de promover un mayor contacto humano y eliminar la impunidad con que se cometen los actos de violencia.

Los sindicatos de docentes deberían elaborar políticas para contrarrestar la violencia en las escuelas, con la participación de todas las partes implicadas. Por ejemplo, la Unión Nacional de Docentes del Reino Unido ha estado trabajando en diversos casos de grave violencia. Reunió a todas las partes de la comunidad local – docentes, padres, policías, trabajadores sociales y personalidades religiosas – y elaboró una política sobre la violencia en las escuelas e hizo que la misma pasara a formar parte del programa introductorio de todos los nuevos docentes. En los casos en que la dirección de la escuela no reaccionó satisfactoriamente, el sindicato utilizó asistencia legal.

Se deberían tomar medidas especiales para los docentes recientemente graduados, como, por ejemplo, un sistema de tutoría con

el fin de prepararlos para afrontar situaciones de violencia en las escuelas. Debería ponerse mayor énfasis en el desarrollo profesional de los docentes a fin de profundizar su capacidad de hacer frente a toda una gama de actos de violencia en las escuelas. Se deberían establecer medidas de emergencia que respalden a los docentes expuestos a actos violentos o víctimas de ellos.

Finalmente, aunque no menos importante, la Internacional de la Educación reclama a las organizaciones internacionales relacionadas con la educación – UNESCO, OIT, Banco Mundial, OCDE y Unión Europea – que den mayor visibilidad a la cuestión de la violencia en las escuelas.

Notas

¹ OIT: *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources*, Richard Verdugo, Asociación Nacional de Educación, Estados Unidos, y Anamaria Vere, Oficina Internacional del Trabajo, octubre de 2003.

² V. Stevens, I. Bourdeaudhuij, P. Van Oost: «Bullying in Flemish Schools: an Evaluation of Anti-bullying Intervention in Primary and Secondary Schools», en *The British Journal of Educational Psychology*, 2000, vol. 70, pág. 196.

³ *NJEA Review*, mayo de 2003, págs. 14-16. Edpress, Nueva Jersey, Estados Unidos.

⁴ Human Rights Watch: *Violence against Children in Schools*, pág. 1-14, 8 de septiembre de 2001.

⁵ NASUWT: *Tackling Homophobic Bullying*, pág. 6, abril de 2002, Reino Unido.

⁶ Eric Debarbieux: «Violence in schools: a worldwide affair», *The Courier*, UNESCO, abril de 2001, en www.unesco.org/courier/2001_04/uk/education.htm.

⁷ Violencia en las escuelas: Actividades, programas y políticas nacionales de Alemania, Reinders, 10 de octubre de 1998, pág. 4.

⁸ *Combating Violence in Schools*, Noticias de la ISP, 21 de enero de 2003, Porto Alegre, Brasil.

⁹ Véase la nota 6.

¹⁰ Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT: *Violencia y estrés en el trabajo*, 12 de mayo de 2003, en www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence/educat.htm.

¹¹ Jacques Salomé: *Nouvelles CSQ*, marzo-abril de 2003, pág. 35.

¹² Internacional de la Educación: *Declaración sobre ética profesional*, octubre de 2002, en www.ei-ie.org/pub/spanish/spb_dpe.pdf.

Amenazados por matones a sueldo

Los gobiernos y los empleadores utilizan los «servicios» de matones a sueldo para intimidar y agredir a los militantes sindicales. Esperan, de esta manera, deslindar toda responsabilidad frente a la denuncia de las violencias cometidas. Esta práctica parece suscitar el surgimiento de emuladores.

Samuel Grumiau
Periodista

En general, los empleadores y los gobiernos que violan los derechos fundamentales de los trabajadores detestan que se los denuncie públicamente. No obstante, en los países donde el respeto de los derechos de los trabajadores no está todavía integrado realmente en las costumbres, sienten la gran tentación de desembarazarse de los sindicalistas – esas personas «que impiden la explotación lisa y llana» – sometiéndolos a todo tipo de represión, policial o de otro tipo, a despecho de las leyes nacionales. Sin embargo, las empresas y los Estados que maltratan gravemente a los trabajadores corren el riesgo de perder contratos con compradores poderosos que valoran mucho su imagen de marca (aun cuando a menudo imponen precios tan bajos que impulsan a esas empresas a explotar a su personal), ya que si se difunden las graves violaciones de los derechos laborales que cometen sus proveedores, esas empresas corren el riesgo de perder parte de su clientela.

Para intentar someter a los sindicatos, eludiendo al mismo tiempo las críticas, es cada vez más frecuente que en ciertas regiones del mundo los empleadores y las autoridades locales utilicen los «servicios» de matones, de delincuentes a los que pagan para amenazar, intimidar e incluso neutralizar a través de la violencia a los trabajadores contestatarios. Fingen no tener vínculo alguno con los agresores, salvaguardando así su imagen ante los medios informativos, pero en las filas sindicales están aumentando las voces que se elevan para denunciar esas prácticas. Donde más

marcada está esta tendencia a pagar a individuos para que ataquen a los trabajadores en huelga es en Asia. Chea Vichea, presidente del sindicato camboyano Free Trade Union of Workers of the Kingdom of Cambodia (FTUWKC), conocía muy bien ese tipo de violencia: «Cuando llevamos a cabo medidas de protesta, manifestaciones, por ejemplo, con frecuencia las autoridades mandan a miembros de los Pagoda Boys, un grupo de jóvenes cercanos al partido gobernante, para hostigarnos o agredirnos. La policía permanece impasible cuando rompen nuestros altavoces y carteles, cuando golpean a los trabajadores, etcétera. Por el contrario, cuando los trabajadores intentan defenderse, la policía entra en acción y nos ataca.» Estos comentarios, hechos en octubre de 2003, resuenan hoy como el grito de ira de un hombre que siempre libró una lucha pacífica. Chea Vichea tenía 36 años, estaba casado y tenía un hijo. Fue asesinado en Phnom Penh el 22 de enero de 2004, abatido de tres balazos que le dispararon a quemarropa mientras leía el diario en una calle de la capital de Camboya. A pesar de las amenazas de muerte, había continuado su combate, gracias al cual mejoraron considerablemente las condiciones de trabajo de las alrededor de doscientos mil trabajadoras de la industria de la confección¹.

Sería erróneo creer que únicamente los empleadores de países en desarrollo utilizan matones. En 1997 el movimiento sindical australiano e internacional reveló un plan secreto urdido por el gobierno federal

australiano para neutralizar al poderosísimo sindicato de gente de mar de Australia, la Maritime Union of Australia (MUA). En aquel entonces los sindicalistas fueron alertados por un anuncio sin importancia que apareció en la revista *The Army*, de las fuerzas armadas australianas (ADF). Esta revista, publicada cuando la ADF se disponía a reducir sus efectivos de 57.000 a 50.000, ofrecía a los *diggers*² una atractiva posibilidad de ser reclasificados en el ámbito civil. El perfil buscado parecía, sin embargo, confundirse con el de los trabajadores portuarios, y los empleos ofrecidos estaban en los grandes puertos del *Waterfront* australiano, donde durante los últimos meses hubo conflictos muy duros. Los sindicatos descubrieron rápidamente que, en efecto, el gobierno de Canberra buscaba, nada más ni nada menos, que reclutar mercenarios para acabar con los sindicatos de trabajadores portuarios, reemplazar a los eventuales huelguistas y hacer una prueba de fuerza con los recalcitrantes. No se dejó nada librado al azar. Se envió a los militares contratados a entrenarse en Dubai como integrantes de una firma dirigida por un especialista en combate a mano limpia y se los colocó bajo la protección de distintas personalidades. No obstante, tuvieron que hacer sus maletas debido a la barahúnda que se armó con las revelaciones que hicieron las organizaciones sindicales. El gobierno terminó por reconocer los hechos. En todo caso, es fácil imaginarse el giro que hubiera dado la situación y el estado en que hubieran quedado reducidas las relaciones laborales en el *Waterfront*³.

Tailandia también tuvo sus buenas historias de trabajadores agredidos por matones de ese tipo. En el informe anual de las violaciones de los derechos sindicales de la CIOSL, publicado en 2001, se relata el caso de la fábrica textil Thai Durable Kriang, situada en la región de Bangkok: el 30 de mayo de 2000, para acabar con una huelga en la que los trabajadores ocuparon la fábrica, la patronal despidió a 390 obreros, 15 de los cuales eran delegados sindicales. Poco tiempo después comenzaron los actos de violencia: «Los días 14 y 15 de junio, algunas decenas de vándalos consiguieron

entrar en la fábrica, explica Suparb Sansvay, una delegada sindical. Nos arrojaron piedras, nos golpearon con palos, nos arrojaron el contenido de los matafuegos. Cuando llegó la policía, arrestó a los matones pero los liberó incluso antes de llegar a la comisaría». La violencia contra los huelguistas se reanudó una semana después. Nipaporn, una obrera de 19 años, cuenta que «esa vez fueron 150 los vándalos que llegaron, acompañados de personas uniformadas y encabezados por el director de la empresa. Comenzaron por tirar abajo las barricadas tras las cuales nos protegíamos. Nos sentamos en el suelo teniéndonos de los brazos para impedirles entrar en la fábrica. Entonces nos golpearon con esposas y palos y nos patearon sin consideración. El director los alentaba a golpearlos». Transcurrió una hora y media antes de que llegara la policía e hiciera huir a los agresores, siempre sin que se hiciera el más mínimo arresto.

En las fábricas tailandesas hubo durante estos últimos años otros casos en los que se utilizaron matones a sueldo para sofocar las protestas de los trabajadores, principalmente en los establecimientos donde se confecciona ropa para la marca Triumph y juguetes para Master Toy.

Asesinatos impunes

Las agresiones a veces terminan en asesinatos. Eso fue lo que sucedió en 2001 en la fábrica indonesia PT Kadera, donde 400 trabajadores en huelga habían organizado una ocupación para reclamar mejores condiciones de empleo. Durante la noche, mientras los trabajadores dormían en el interior de la fábrica, fueron atacados por más de 400 personas armadas con cuchillos, hierros, piedras y armas de fuego. Kimun Efendi, uno de los trabajadores, murió durante el ataque y otro, Rachmat Hidayat, falleció en el hospital como consecuencia de sus heridas. Hubo otra decena más de trabajadores heridos de gravedad. Posteriormente, los trabajadores se enteraron de que el empleador había pagado más de 2.700 dólares para que se perpetrara ese ataque. En un informe sometido este año ante la Organización Mundial del

Comercio (OMC), la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL) subraya que los sindicalistas indonesios comunican cada vez más casos de ataques contra sus militantes cometidos por paramilitares respaldados por el ejército y la policía, y pagados por empleadores sin escrúpulos.

Sin embargo, Asia no es la única región del mundo donde tiende a propagarse este tipo de prácticas. También en América Latina los matones a sueldo prestan muchos servicios a empleadores y autoridades sin escrúpulos. Tal fue el caso principalmente del Ecuador, donde, el 16 de mayo, 300 mercenarios armados y enmascarados irrumpieron a las 2 de la mañana en la plantación de bananas Los Alamos y atacaron a los trabajadores en huelga en sus propias casas. Hubo 19 personas heridas y uno de los trabajadores, Mauro Romero, perdió una pierna. La brutal represión de la actividad sindical es también una característica de Haití, donde las bandas vinculadas al poder atacaron a sindicalistas en reiteradas oportunidades. En 2002, tras una manifestación de trabajadores rurales, individuos pagados por la empresa arrastraron fuera de sus casas a dos miembros del sindicato Batay Ouvriyè (Lucha obrera), los mutilaron con cuchillos, los decapitaron y los arrojaron a un pozo.

En las empresas, a veces las prácticas antisindicales están sólidamente arraigadas. En noviembre de 2003, Union Network International (UNI), la federación internacional de sindicatos de empleados de servicios, presentó una queja ante la Oficina Internacional del Trabajo denunciando a una multinacional danesa, denominada Group 4 Falck, especializada en seguridad. En efecto, la queja concierne sobre todo a Wackenhut, la sucursal estadounidense de ese grupo, que se destacó por una hostilidad raramente igualada hacia los sindicatos y que no encontró nada mejor que exigir a sus trabajadores que abandonaran el sindicato si querían poder gozar de los beneficios del plan de salud de la empresa. Esta actitud es habitual en los Estados Unidos, donde, según un estudio reciente, el 75 por ciento de los empleadores contratan a ase-

sores para reprimir la formación de sindicatos⁴. De todas maneras, no es la primera vez que Wackenhut hace una cosa así. En 1997, esa firma estadounidense tenía actividades en unos cincuenta países. En Guatemala obtuvo incluso el contrato de seguridad de la embajada estadounidense de la ciudad de Guatemala. Se ocupa además del transporte de caudales de varias empresas, los restaurantes McDonalds, entre ellas. Pero sus actividades van mucho más allá. Wackenhut también se especializó en el asesoramiento a empresas que no desean tener organizaciones sindicales. En 1997 los sindicatos descubrieron un documento confidencial que data de 1995. El mismo es elocuente y puede verse como un manual de las técnicas antisindicales: cómo reclutar soplones entre los trabajadores, cómo crear sindicatos amarillos, cómo dividir las actividades de la empresa para eludir las obligaciones de contar con una delegación sindical, cómo desacreditar a los agitadores... «Un guante de seda debe ocultar una mano de hierro», dice el documento. En aquel entonces, el sindicalismo de Guatemala estaba bajo presión: se secuestraba a ciertos sindicalistas, otros recibían amenazas de muerte, muchos eran despedidos⁵. En 2002, cuando Wackenhut fue absorbida por el Group 4 Falck, se entablaron negociaciones entre la multinacional y UNI. Desde entonces, Wackenhut continúa empañando el blasón de la casa central de Copenhague, pero ésta se niega a asumir responsabilidad alguna por el comportamiento de su sucursal. «Nada de piedad para los sindicalistas»; la consigna que figura en el documento confidencial que salió a la luz en Guatemala parece revestir total actualidad para la empresa Wackenhut.

Agresiones de índole sexual

En ciertos países, los matones a sueldo actúan todavía con mayor dureza contra las mujeres sindicalistas. En Bangladesh, por ejemplo, en el sector textil, algunas trabajadoras se atrevieron a denunciar los abusos que, a veces, sufren por la noche, cuando vuelven caminando a sus casas tras haber

hecho largas horas extraordinarias. «Las trabajadoras están constantemente asustadas por los merodeadores que frecuentan los caminos. Ya se han producido diversas agresiones de orden sexual, incluso violaciones, explica una abogada de Bangladesh. Únicamente está registrada una mínima parte de esos casos ya que si contaran lo que les sucedió, las trabajadoras quedarían deshonradas. Se hacen, entonces, muy pocas denuncias, lo que alienta a los merodeadores a continuar con sus sucias actividades. Pero ¿es casualidad que entre las víctimas haya un porcentaje mayor de mujeres comprometidas en la defensa de los derechos de los trabajadores? ¿Son quizás más bonitas que las otras o no será –lo que es mucho más probable– que se las toma como blanco precisamente por ese compromiso? En algunos casos, los agresores no dejaron de hacer referencia a las actividades sindicales para justificar las violaciones que cometen. «En El Salvador, una sindicalista del sector textil fue intimidada en reiteradas oportunidades por los matones a sueldo del empleador», relata Janek Kuczkiewicz, director del departamento de derechos sindicales de la CIOSL. «Por último, violaron a su hija y le advirtieron que la próxima vez le tocaría a ella si no abandonaba su compromiso sindical.» Esos abusos contra los familiares de sindicalistas se producen en numerosos países. En Ucrania, a la esposa de un dirigente sindical del sector minero la siguen constantemente cuando va por la calle, y a su hijo lo hostigan «desconocidos» que le reprochan las actividades sindicales de su padre. Este, por su parte, optó por enviar a su hija a estudiar al extranjero para evitar que sufriera otro tipo de hostigamiento.

Ni siquiera se salvan las organizaciones más poderosas y mejor establecidas. En febrero de 2002, un hombre que vestía uniforme de policía penetró por la noche en la sede general de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) del Brasil, seguido de una banda armada que devastó los locales y robó todo lo que había de valor. En México, cuando los miembros del sindicato mexicano de pilotos (ASPA) debían votar

los términos de un convenio colectivo, fueron atacados brutalmente por matones a sueldo de la empresa AVIACSA. «Cuanto más tensas están las relaciones laborales, mayores son los riesgos de que haya violencia física de este tipo, explica Janek Kuczkiewicz. Los casos de los que tenemos conocimiento son poquísimos comparados con lo que realmente sucede.»

¿Qué puede hacerse en este tipo de casos? Demostrar el vínculo entre los matones a sueldo y los empleadores o las autoridades es algo difícil de lograr si no se cuenta con la colaboración de estas últimas. Las organizaciones sindicales internacionales reclaman a los gobiernos en cuestión que asuman sus responsabilidades y que lleven a cabo las correspondientes investigaciones, pero persiste la impunidad en la gran mayoría de los casos de violaciones de los derechos sindicales en los que están implicados matones a sueldo.

Notas

¹ La OIT y su Oficina de Actividades para los Trabajadores condenaron enérgicamente el asesinato de Chea Vichea al igual que lo hicieron las organizaciones sindicales internacionales, que reclamaron que se abra una investigación imparcial para identificar a sus asesinos y hacerlos comparecer ante la justicia. Una queja presentada por el sindicato camboyano ante la OIT había hecho que el Comité de Libertad Sindical de la Organización, en noviembre de 2003, pidiera explicaciones al Gobierno de Camboya sobre el despido de Vichea debido a sus actividades sindicales, como así también el de otros treinta miembros de su sindicato. El Comité había reclamado que se tomaran medidas urgentes para reincorporar a los sindicalistas a sus tareas y que se hiciera lo necesario para protegerlos de los actos de discriminación antisindical.

² Es el nombre que se da a los militares austriacos desde la Primera Guerra Mundial. Significa «los que cavan», haciendo referencia a los soldados que se utilizaban en la línea de frente para cavar las trincheras.

³ Para mayores detalles sobre este asunto, véase el artículo de Luc Demaret «Une cinquième colonne en Australie», en *Le Monde syndical* (CIOSL, Bruselas), enero de 1998.

⁴ American Federation of Labour – Congress of Industrial Organizations (AFL-CIO): *The Silent War*, junio de 2002.

⁵ *Le Monde syndical*, CIOSL, enero de 1998.

No invertir en la prevención de la violencia en el trabajo resulta oneroso

Nadie sabe los costos reales de la violencia vinculada al trabajo y una vida devastada no tiene precio. Pero tanto a los trabajadores como a los empleadores y a la sociedad en general les conviene reducir la violencia en el trabajo porque podrían beneficiarse mucho con ello.

Lene Olsen

Oficina de Actividades para los Trabajadores

OIT

La violencia en el trabajo se ha convertido en un fenómeno alarmante en todo el mundo. La dimensión del problema se ha conocido recientemente y las informaciones disponibles muestran que el problema podría ser aún mayor que lo estimado. La violencia puede ser física o psicológica, puede proceder de compañeros, de conocidos o de desconocidos. Los docentes pueden sufrir amenazas de sus alumnos, y los pacientes pueden atacar a las enfermeras o a quienes los cuidan. Los pasajeros atrapados sin billete pueden volverse contra el personal de los ferrocarriles, y una persona a la que se le deniegan prestaciones puede reaccionar contra el empleado público que le da la noticia¹.

Los efectos negativos de la violencia en el trabajo se pueden observar en el individuo, en las organizaciones, pero también en la sociedad en general. Los efectos negativos pueden ser económicos aunque también de otra índole, como, por ejemplo, humanos. Esos costos pueden ser resultado directo de la violencia en el trabajo o una consecuencia indirecta de la misma. Aun cuando toda estimación de los costos necesariamente será algo imprecisa, debido a los escasos datos disponibles, a las prácticas en materia de registro de los casos y a las variaciones de salarios y prestaciones en todo el mundo, las cifras y los estudios existentes muestran claramente el costo potencial de la violencia en el trabajo.

Las consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo a escala individual

Es evidente que el individuo – el trabajador – es quien sufre, sobre todo, las consecuencias de la violencia en el trabajo tanto en términos de costos financieros como humanos.

Obviamente, las agresiones físicas son peligrosas y se pueden identificar con mayor facilidad que los abusos verbales o las amenazas, pero los abusos verbales psicológicos persistentes o las amenazas también pueden perjudicar la salud, a menudo, debido a la ansiedad y al estrés que provocan. Pueden darse asimismo síntomas postraumáticos como miedo, fobias o perturbaciones del sueño. En casos extremos pueden darse problemas de estrés postraumático. La violencia causa enormes daños y sufrimientos, y en los casos extremos también origina discapacidad e incluso la muerte. Las estadísticas de la Asociación Nacional Noruega contra el Atosigamiento en el Trabajo (Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen, Lmm)² señalan que más de 100 personas se suicidan anualmente en Noruega debido al atosigamiento en el trabajo. Se cree que la cantidad de decesos por este motivo es el mismo que los que se producen debido a otros accidentes laborales.

La definición de Lmm de atosigamiento es «cuando una o varias personas de un

entorno laboral determinado están expuestas a reacciones o actos negativos de una o varias personas del mismo entorno laboral», y agrega que «el acoso sexual también es atosigamiento».

No hace falta ser un experto para ver la relación existente entre la violencia en el trabajo y los problemas de salud que de ella se derivan. Los efectos negativos de la vio-

lencia psicológica, por ejemplo – atosigamiento y hostigamiento –, pueden también repercutir fuera del ámbito laboral, en la vida de los familiares de la persona, y pueden asimismo crear problemas familiares.

Las áreas más importantes que deben tomarse en cuenta en lo que a «costos económicos» se refiere son la pérdida de ingresos vinculada al ausentismo por

Pagos por ausencia por enfermedad expresados en porcentajes de los ingresos, 2000

	AI 1.º día	AI 2.º día	AI 3.º día	AI 10.º día	AI 20.º día	AI 50.º día	AI 100.º día	Valoración total de la remuneración de la licencia por enfermedad
Alemania (2001)	100	100	100	100	100	70	70	Alta
Austria	100	100	100	100	100	100	50	Mediana
Bélgica	100	100	100	100	100	60	60	Alta
Finlandia	70	70	70	70	70	70	70	Mediana
Luxemburgo	100	100	100	100	100	100	100	Alta
Países Bajos	70	70	70	70	70	70	70	Mediana
Portugal	0	0	0	65	65	65	65	Baja
Reino Unido	0	0	0	No se puede calcular por día; límite superior situado en aproximadamente el 50 por ciento de los ingresos medios.				Baja
RDA (1988)	90	90	90	90	90	50	50	Alta
Suecia	0	80	80	80	80	80	80	Mediana
Noruega	100	100	100	100	100	100	100	Alta
Suiza	0	0	0	Según el contrato de la empresa o sector específico.				Baja
Rep. Checa	50	50	50	69	69	69	69	Mediana
Eslovaquia	70	70	70	90	90	90	90	Mediana
Hungría	80	80	80	80	70	70	70	Mediana
Polonia	80	80	80	80	80	80	80	Mediana
Australia	No se puede calcular por día; límite superior situado en aproximadamente el 50 por ciento de los ingresos medios.							Baja
Estados Unidos	0	0	0	60	60	60	60	Baja

Notas: Las cifras correspondientes a Alemania están relacionadas con la nueva legislación vigente desde enero de 1999. En el período precedente, de octubre de 1996 hasta diciembre de 1998, los pagos mínimos por licencia por enfermedad se habían fijado en el 80 por ciento, aunque fueron incrementados al 100 por ciento en diversas empresas y contratos sectoriales de asalariados. Estados Unidos: La reglamentación difiere de un Estado a otro e incluso entre los distintos condados. En el cuadro figuran valores medios plausibles. Los pagos por licencia por enfermedad a menudo comienzan a partir del octavo día de enfermedad. En las oficinas públicas se pueden encontrar disposiciones más generosas. Francia y Canadá fueron omitidos en este cuadro debido a falta de datos o a datos no fiables.

Fuentes: Social Security Programs Throughout the World, del Gobierno de los Estados Unidos; Banco de datos MISSOC de la Comisión Europea; Ifo Country Data Research; nuevo cálculo de los datos, presentación y valoración: Institute for Economic Research (Ifo), Munich.

enfermedad y los gastos en consultas y tratamientos médicos. Según los sistemas de compensación del país, en los que las pérdidas de ingresos son cubiertas por el empleador o por el Estado (o por una combinación de ambos), el trabajador puede recibir compensaciones que van desde no tener pérdida de ingresos en absoluto hasta no percibir casi nada³. En el cuadro⁴ figura un panorama de los pagos por enfermedad expresados en porcentajes de ingresos en algunos países, principalmente de Europa, y en Australia y Estados Unidos.

En muchos países, los pagos en concepto de licencia por enfermedad disminuyen transcurridos tres meses de dicha licencia, lo que reduce sustancialmente los ingresos con relación a los ingresos normales.

En los países en desarrollo, donde los sistemas de seguridad social a menudo son menos favorables, esto repercute de una manera enorme no solamente en el empleado afectado sino también en su familia. Las mujeres, que a menudo trabajan a tiempo parcial, se ven también más afectadas por las reducciones de sus ingresos, ya bajos de por sí. A la pérdida de ingresos se suma la parte individual de los pagos que deben hacerse por consultas médicas, medicamentos y tratamientos hospitalarios.

Consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo en el nivel de la organización

Al evaluar los costos de la violencia en el trabajo para la organización, se han de tomar en cuenta diversos factores. En primer lugar, los costos vinculados con el mayor ausentismo por enfermedad y por las jubilaciones anticipadas; en segundo lugar, los costos vinculados con los índices más elevados de rotación y de reemplazo de personal; en tercer lugar, la disminución de la productividad y los perjuicios en la producción o el equipo y, finalmente, los costos vinculados a las quejas y pleitos.

Ausentismo por enfermedad

El aumento del ausentismo por enfermedad no solamente afecta al trabajador, que pierde o ve reducirse sus ingresos normales, sino también al empleador, que debe pagar parte de las prestaciones por enfermedad. En lo concerniente a este aspecto de la cuestión los sistemas varían de un país a otro, oscilando las contribuciones de los empleadores desde el 100 por ciento de los costos de enfermedad – ya sea directa o indirectamente a través de sistemas de seguros – hasta nada más que una parte de la remuneración por enfermedad, siendo cubierto el resto por los sistemas nacionales de seguridad social. Merece señalarse que, independientemente del sistema que se esté aplicando, hay costos administrativos adicionales que corren por cuenta del empleador⁵. Si no se hace nada para prevenir la violencia en el trabajo, el monto correspondiente a esto último aumentará. Según el Congreso de Sindicatos Británico (TUC)⁶, anualmente se pierden más de 3 millones de jornadas laborales debido a incidentes violentos en el trabajo. El costo para la industria de esa pérdida de tiempo, de la pérdida de producción y de las compensaciones ascendería a centenares de millones de libras. El Tercer Estudio Europeo sobre las Condiciones de Trabajo, basado en 21.500 entrevistas personales con trabajadores llevadas a cabo en 1996 en toda la UE, indica lo mismo: el ausentismo vinculado con la salud aumenta con la violencia en el trabajo:

- durante los últimos doce meses, el 35 por ciento de los trabajadores expuestos a violencia física se ausentaron del trabajo;
- durante los últimos doce meses, el 34 por ciento de los trabajadores expuestos a intimidación se ausentaron del trabajo;
- durante los últimos doce meses, el 31 por ciento de los trabajadores expuestos a acoso sexual se ausentaron del trabajo.

Indices de rotación más elevados y mayores costos de reemplazo de personal

Cuando las víctimas de violencia vinculada al trabajo se ausentan durante períodos más prolongados, los empleadores deben encontrar la manera de reemplazarlos. Esto puede originar cargas de trabajo suplementarias para el personal existente o motivar la contratación de otras personas. Tanto la formación del personal existente como del nuevo podría implicar costos adicionales. Se han de contemplar los costos administrativos de contratar personal nuevo (anuncios, procedimientos de selección, pruebas, entrevistas, etcétera). Según un estudio de caso nacional hecho en Sudáfrica⁷, el costo de reemplazar a un profesional en Sudáfrica se estima entre 25.000 y 45.000 rands por persona (1 dólar de los Estados Unidos = 6,88 rands, noviembre de 2003). Las liquidaciones de terminaciones de contratos debidas a problemas de salud y jubilaciones anticipadas y los costos legales (el costo para el sector privado con sus 1.578 audiencias de conciliación y costos de indemnización) podrían haber ascendido nada más que el año pasado a millones de rands. La repercusión del ausentismo y de los tratamientos por violencia física en los lugares de trabajo puede ya representar una factura de centenares de miles e incluso de millones de rands.

Menor productividad, perjuicios para la producción y el equipamiento

En el informe de la OIT *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* se hace referencia a un reciente estudio nacional del Reino Unido sobre intimidación en los lugares de trabajo en el que Hoel & Cooper pidió a los participantes que evaluaran su propio rendimiento como porcentaje del trabajo al 100 por ciento de la capacidad.

Los resultados indicaron que en el grupo de «intimidados actualmente» se observaba una caída del 15 por ciento de la productividad, y que en el grupo de quienes «no fueron objeto de intimidación ni la presenciaron» había una caída del 8 por ciento. Dicho de otra manera, en el grupo de «intimidados actualmente», la disminución de la productividad era equivalente al doble de la del grupo de quienes no habían sido objeto de intimidación ni la habían presenciado. El resultado indicó asimismo que entre quienes habían sido objeto de intimidación en el curso de los últimos cinco años se había registrado una caída del 12 por ciento de la productividad. El estudio indica que la cuarta parte de los participantes del estudio eran objeto de intimidación en ese momento o lo habían sido durante los últimos cinco años, por lo que se puede deducir que el 25 por ciento de los empleados habían tenido una caída en la productividad del 4-7 por ciento debido a la intimidación. Otro

Impacto de la violencia sobre la productividad

	Capacidad laboral (porcentaje)	Caída de la productividad (porcentaje)	Diferencia de productividad entre personas que fueron objeto de intimidación y las que no lo fueron (porcentaje)	Porcentaje de la fuerza laboral objeto de intimidación (porcentaje)
Intimidados actualmente	85	15	7 (15 – 8)	25
Intimidados en el pasado	88	12	4 (12 – 8)	25
Presenciaron actos de intimidación	90	10		
No fueron objeto de intimidación ni la presenciaron	92	8		

estudio de la Universidad de Bergen, Noruega, indica que en el 80 por ciento de las personas afectadas por el atosigamiento y el hostigamiento en los lugares de trabajo termina por observarse en algún momento una reducción de la productividad laboral⁸.

Costos relacionados con quejas y pleitos

Los costos vinculados a las quejas y pleitos dependen en gran medida de las prácticas de los distintos países en la materia. En los lugares donde las indemnizaciones y los juicios relacionados con accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son comunes, tales costos pueden ser considerables. Sin embargo, por cada uno de los casos que llega a los tribunales es probable que haya gran cantidad de quejas que se resuelven en el nivel de la organización⁹. En agosto de 2003, una empresa danesa de transporte fue condenada a pagar 50.000 coronas danesas (1 dólar de los Estados Unidos = 6,35 coronas, noviembre de 2003) a un aprendiz que se había enfermado debido al atosigamiento y las intimidaciones que sufrió en el trabajo a manos de sus compañeros. Le hacían comentarios despreciativos sobre su apariencia física y le llenaron de basura su caja de herramientas. Según la Unión Danesa de Trabajadores Metalúrgicos¹⁰, esa intolerable situación en el lugar de trabajo ocasionó al aprendiz ansiedad y mareos, síntomas que lo obligaron a tomar licencia por enfermedad. Transcurridos tres meses de licencia por enfermedad, rescindió su contrato y se fue de la empresa.

Situaciones como ésta pueden repercutir negativamente en la organización, dándole mala imagen y creando asimismo dificultades para que la empresa pueda contratar nuevo personal.

Consecuencias en la sociedad de la violencia en los lugares de trabajo

En última instancia, todos pagamos por los efectos negativos de la violencia en el trabajo, ya sea en forma de una degradación de las relaciones con la familia, los amigos y los compañeros, o a través de impuestos más elevados para cubrir la atención médica pública, los costos de rehabilitación y los costos de desempleo y capacitación para las víctimas. Los efectos de la violencia en el trabajo pueden, además, hacer que aumente el nivel de miedo y de ansiedad existente en la sociedad.

Un estudio que se llevó a cabo en Sudáfrica sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de la salud¹¹ indica que luego de algún incidente de violencia física se produce un sentimiento general de descontento y que decae la calidad de los servicios. La violencia psicológica origina tensión y actitudes de menor atención hacia los pacientes. Esto va en detrimento de la relación entre el paciente y el trabajador de la salud.

Es preocupante que los trabajadores de la salud estén particularmente expuestos a la violencia en sus lugares de trabajo, concentrándose en ese sector casi la cuarta parte de todos los incidentes violentos de trabajo¹². Podríamos asumir que en otros sectores importantes se produce una caída similar de la calidad, como, por ejemplo, en el sector de la educación. La relación entre docentes y alumnos tendrá una gran repercusión en la calidad de la educación que reciben nuestros hijos.

Un elevado nivel de violencia en los lugares de trabajo podría, en última instancia, hacer que el personal se vaya a otros países. En el caso de los trabajadores de la salud de Sudáfrica, a menudo están desencantados por el elevado nivel de violencia en los lugares de trabajo y se van en busca de horizontes más promisorios. Ese tipo de «fuga de cerebros» podría ocasionar una carestía de empleados en determinados sectores, lo que, a su vez, repercutiría negativamente sobre los países en cuestión.

Pagos preventivos

La mayoría de las personas pasan más de la tercera parte de su vida adulta en el trabajo, y es obvio que el entorno laboral tiene una repercusión enorme sobre la vida de una persona, tanto en lo que se refiere a su vida laboral como a su vida familiar. No es una cuestión que tenga que ver únicamente con la enfermedad o la lesión en cuestión, sino con todo el entorno laboral. También tiene que ver con la manera en que nuestra salud como trabajadores afecta a nuestras familias y a nuestras comunidades. Si el entorno laboral de una persona es saludable y seguro, la persona tiende a tener un mayor grado de satisfacción, mejores relaciones con los compañeros y el personal jerárquico y mayor eficacia y productividad que una persona que sufre por un entorno laboral mal organizado.

Aun cuando resulta difícil estimar el costo exacto de la violencia en el trabajo, es evidente que las cifras son elevadas y que a todas las partes les conviene resolver el problema. Con el fin de prevenir y reducir la violencia en el trabajo ya se han tomado algunas medidas en los lugares de trabajo, a escala sectorial, nacional e internacional. En el artículo de Luc Demaret se ponen de relieve algunas buenas prácticas elaboradas por los sindicatos en este ámbito, y en el artículo de Ian Graham y en el que trata sobre códigos de conducta se examinan algunas medidas legislativas. Todos esos ejemplos muestran que, a la larga, la prevención resulta siempre más conveniente.

Notas

¹ *Know your rights, Tackling Violence at Work*, TUC Online, en www.tuc.org.uk/tuc/rights_violence.cfm.

² *Stopp jobb-mobben*, Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen (Lmm), septiembre de 2002.

³ *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* (OIT), Helge Hoel, Kate Sparks y Cary L. Cooper, Universidad de Manchester, Instituto de Ciencia y Tecnología.

⁴ CESifo/DICE en www.cesifo.de/pls/diceguest/download/F5614/SICK%2DLEA%2DPAY.PDF.

⁵ Véase la nota 3.

⁶ Véase la nota 1.

⁷ *Workplace violence in the health sector, Country Case Study: South Africa*, Susan Steinman, OIT, IGN, OMS, ISP, 2003, en www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_SouthAfrica.pdf.

⁸ *Berusende Mobbing*, Departamento noruego de inspección laboral, en www.arbeidstilsynet.no/publikasjoner/arbeidervern/art52.html.

⁹ Véase la nota 3.

¹⁰ *Metal vinder første sag om mobbing*, Dansk Metal, 26 de agosto de 2003, en www.danskmetal.dk/sw9910.asp

¹¹ Véase la nota 7.

¹² *Workplace violence in the health sector, Country Case Studies, Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*, informe resumido de la OIT por Vittorio di Martino, en www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf.

La acción sindical frente a la violencia en el trabajo

Las organizaciones sindicales desempeñan un papel protagónico en la lucha contra la violencia en el trabajo. Pero sus esfuerzos todavía chocan muchas veces contra el muro de silencio que rodea a las víctimas.

Luc Demaret

Jefe de Redacción

Educación Obrera

OIT

Mayo de 2003, Ginebra, militantes defensores de otro tipo de mundialización, congregados en el Parque de los Bastiones de la ciudad, se ocupan de rehacer el mundo. En vísperas de la cumbre de jefes de Estado del G8 – el grupo de los siete países más industrializados (Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Reino Unido y Japón) y Rusia – que se llevará a cabo en el centro de aguas termales de Evian, situado al otro lado del lago Lemán, el orden del día es la resistencia. Y es que estos jóvenes contestatarios consideran, con sobrada justicia, que «en la movilización contra el G8 no hay información sobre el trabajo y las condiciones de trabajo». El debate es animado. Se analizan en detalle las transformaciones del mundo laboral, la individualización creciente que se impone a los trabajadores y trabajadoras, los procesos de exclusión, el sindicalismo «que va aminorando su marcha». Pero para hacer frente a los grandes de este mundo se necesitan ideas, «¡cosas concretas!» Muy rápidamente se llega a un consenso sobre un tema: «la violencia en el trabajo». Los militantes hacen hincapié en que al volver a ocuparse de ese problema, «los sindicatos se pondrían a tono con una de las principales preocupaciones de los trabajadores y podrían remozarse, podrían conjugar movimientos de fondo dentro y fuera de la esfera del trabajo». El análisis es perspicaz: se estima que en la actualidad decenas de millones

de trabajadores son víctimas de las múltiples formas que puede adoptar la violencia – interna o externa – en sus lugares de trabajo. Parece obvio que las organizaciones sindicales deben hacer frente a este flagelo. Pero éstas, felizmente, no esperaron hasta esta agradable velada de reflexión de Evian para recoger el guante de ese desafío y, frente a la creciente dimensión de ese problema, coinciden en que aún queda mucho por hacer.

En realidad, los sindicatos hicieron sonar la alarma mucho antes de que el «acoso psicológico» ocupara las primeras planas de las revistas o fuera el centro de atención de los debates emitidos por radio o televisión y mucho antes también de que aparecieran en francés obras como las de Heinz Leyman¹ y Marie-France Hirigoyen², que hoy en día son autoridad en la materia.

Desde comienzos de los años noventa el sindicato suizo de los servicios públicos, el SSP/VPOD, relataba en el boletín destinado a sus militantes la campaña que estaba llevando a cabo para defender a cuatro empleados que habían denunciado valerosamente el comportamiento de un alto funcionario, que era su superior jerárquico. El caso permitió que en el Cantón de Ginebra, del lado suizo del lago Lemán, se adoptara una nueva vía legal, «la investigación interna», que ahora brinda a las víctimas de acoso una protección mucho mejor de la que se estipulaba hasta enton-

ces dentro del marco del procedimiento de mediación y que no se adaptaba muy bien a ese tipo de problemas. Para poder poner en marcha el procedimiento era incluso necesario conseguir la aprobación del presunto responsable del acoso.

Los sindicatos hacen sonar la alarma

Cuando la Oficina Internacional del Trabajo pasó a ocuparse del problema de la violencia en los lugares de trabajo y publicó un informe, en 1998, buena parte de las informaciones de las que dispuso este organismo de las Naciones Unidas procedía de las organizaciones sindicales. De ese estudio se dijo entonces que era el más pormenorizado que se había hecho en el mundo sobre el tema. Las informaciones llegaban, por ejemplo, del sindicato canadiense de la función pública (CUPE), que desde 1994 venía estudiando los casos de violencia que sufrían numerosos trabajadores y trabajadoras de los servicios públicos. Por su parte, en 1997 el sindicato británico del sector público UNISON ponía de relieve que el 26,4 por ciento de las personas que durante ese año habían abandonado sus empleos en la función pública del Reino Unido lo había hecho debido a violencia en el trabajo, *bullying*, según la expresión inglesa en la que se abarcan al mismo tiempo las vejaciones y la tiranía de las que pueden ser culpables los superiores jerárquicos, los compañeros de trabajo o los usuarios y clientes de los servicios. La quinta parte de esas personas no había sufrido violencia directamente, pero el mero hecho de haberla presenciado en reiteradas oportunidades bastó para que decidieran intentar cambiar de empleador.

«Desde mi primer día de trabajo en el sindicato tuve que ocuparme de asuntos que se referían a la seguridad de nuestros afiliados», recuerda Michael Farhat, funcionario del sindicato de trabajadores de tranvías y autobuses del estado de Nueva Gales del Sur, Australia. Michael se jubiló en 2001 pero todavía conserva vívido en su memoria un incidente ocurrido en la

estación del tren subterráneo Blacktown, donde tuvo que hacer frente a una ola de violencia contra los empleados de las taquillas y los chóferes, ya que la violencia puede también ser física y provenir del exterior, un verdadero flagelo en los servicios públicos, estima la Internacional de Servicios Públicos³. «Ese día, un pasajero había atacado y herido a uno de nuestros afiliados de la estación aunque había cuatro vigilantes de la empresa CityRail», cuenta Farhat. «Fui a la estación y en una reunión con el personal pusimos a punto un plan para evitar nuevos incidentes de ese tipo. A raíz de nuestra intervención, la patronal aceptó formar un comité y adoptar una política sobre la violencia en el trabajo para toda la red», agrega el sindicalista. No cabe duda de que la amenaza de un paro de actividades que había esgrimido el sindicato hizo que se aceleraran las cosas. Los cursos de formación eran el meollo de las reivindicaciones del sindicato australiano. Son también el meollo de los reclamos que hacen casi en todas partes las organizaciones de trabajadores, principalmente en el ámbito de los servicios públicos. En el Reino Unido hubo en 1999 por lo menos 1,3 millones de incidentes violentos, pero solamente el 18 por ciento de los trabajadores habían recibido algún tipo de formación para poder reaccionar correctamente ante situaciones de riesgo.

En un estudio reciente⁴, también sindical, llevado a cabo en Bulgaria, se observó que tanto el público como el personal parecían desconocer el alcance del problema de la violencia en los lugares de trabajo. No obstante, según los sondeos efectuados, la violencia afecta a cerca del 40 por ciento de los trabajadores y trabajadoras en forma de acoso psicológico, y uno de cada diez trabajadores confirma haber sido ya testigo de alguna agresión física dentro del marco de su trabajo. En Noruega, según su sindicato, la quinta parte de los trabajadores sociales sufrieron violencia en sus lugares de trabajo.

Violencia y desregulación

La protección de la integridad física y moral de los afiliados es, por supuesto, la primera razón del compromiso sindical en la lucha contra la violencia en los lugares de trabajo, sobre todo porque gran parte de los casos de acoso es perpetrada por superiores jerárquicos. Pero esa lucha se une a otras: la lucha contra la precariedad y por la libertad sindical, tan esencial como las anteriores.

Si bien el vínculo causal entre la desregulación y la flexibilización del mercado laboral y el aumento de la violencia aún no ha quedado establecido de manera científica, numerosos indicios tienden a confirmar esa teoría. La mayoría de los sondeos muestran que los asalariados que tienen contratos con duración determinada corren el doble de riesgo de ser víctimas de violencia en el trabajo. En 1999 el semanario francés *Le Nouvel Observateur* señalaba, en una reseña consagrada a la violencia, que «la pasmosa cifra de 5 millones de personas víctimas de acoso que dan los sindicatos británicos se debe relacionar con la dimensión de una desregulación que, del otro lado del canal de La Mancha, transformó los contratos de trabajo en meros contratos comerciales. Se ve entonces que no hay ninguna sorpresa: cuanto más precario sea el contrato, más aumenta el nivel de acoso»⁵. Con respecto a esto, los sindicatos tampoco hicieron oídos sordos. Desde 1997 diversos sindicatos británicos instauraron números telefónicos para que los trabajadores se pusieran en contacto gratuitamente a fin de denunciar sus condiciones de trabajo. En el año 2000 cerca del 40 por ciento de las llamadas se refirieron a casos de acoso. En un estudio belga⁶ publicado en 2003 se señalaba que las personas que tienen un contrato de duración determinada están más expuestas al acoso que las personas que tienen contratos de duración indeterminada. Eso se confirmó asimismo en un informe finlandés que agregaba que los jóvenes que tienen contratos precarios son todavía más vulnerables⁷. Trabajadores y trabajadoras temporarios, a tiempo parcial, aprendices,

recién contratados... en las empresas parece haber más violencia cuanto más vulnerable es el personal.

Un arma de represión antisindical

El estudio belga señala asimismo que uno de los cuatro hechos que desencadenan la violencia es la denuncia por parte de la víctima de un mal funcionamiento o de malversaciones, o incluso los conflictos relativos a la organización del trabajo, lo que evidentemente coloca a los militantes sindicales en primera línea. En su último informe anual la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL) estimaba que en 2002 habían sido despedidos 30.000 trabajadores y trabajadoras y que otros 20.000 habían sido objeto de acoso únicamente debido a sus actividades sindicales. Tal es el caso, por ejemplo, de esa enfermera de un hospital de Dhaka, Bangladesh, que tuvo la mala suerte de ser elegida presidenta de la asociación de enfermeras diplomadas del país. Fue despedida en 2002 junto con otros nueve militantes del sindicato y reincorporada a sus tareas algunos meses más tarde. Esto último no fue nada fácil: la Internacional de Servicios Públicos presentó en esa oportunidad una queja oficial ante el Comité de Libertad Sindical de la OIT. Este estimó que su despido era contrario al principio de libertad sindical que todo país miembro de la Organización Internacional del Trabajo tiene la obligación de respetar y hacer respetar. Hizo asimismo falta una campaña internacional para que fueran reincorporados Nam Meuk y Choy Jantorn, sindicalistas perseguidos de una fábrica de Camboya. En otros lugares, centenares de sindicalistas sufren agresiones o vejaciones simplemente por haberse afiliado a un sindicato, equiparándose sus reivindicaciones a sabotajes (véase también el artículo de Samuel Grumiau sobre la violencia antisindical).

¿Cuáles son las tendencias actuales? Cada vez se habla más de acoso psicológico contra sindicalistas o trabajadores y trabajadoras cuyos empleadores desean deshacerse de ellos. Estos últimos ya no recurren

a los despidos colectivos, a los planes sociales que les dan mala imagen o a las costosas rupturas de contrato. La presión psicológica, el «aislamiento» y las agresiones contra la dignidad pueden derrotar a los más duros. Y a menudo son un método más discreto y menos oneroso. Marie, encargada de una empresa de muebles, conoce bien el tema y, sin embargo, su empleador la estimaba... hasta que Marie comenzó a preocuparse por la enorme cantidad de personas que dejaban el trabajo (22 despidos y 18 dimisiones en el curso de siete años sobre un total de 15 personas empleadas). Se sorprendió asimismo por la exagerada reacción que tuvo uno de los ejecutivos cuando sus compañeros reivindicaron cosas tan legítimas como que se les pagaran las horas extraordinarias. Que su patrón le pidiera que testificara justificando el despido de un compañero fue la gota que colmó el vaso. Propuso a sus compañeros formar un sindicato y contempló, incluso, la posibilidad de presentarse como candidata a delegada. Tuvo esa mala suerte. A partir de ese día, las humillaciones y las discriminaciones pasaron a ser cosa cotidiana. Se la relegó a un depósito casi insalubre y se le comunicó que se la descendía de categoría, por supuesto, disminuyéndole el salario⁸.

Los «social killers»

«El acoso psicológico siempre está vinculado a una relación jerárquica», señala el Dr. Christian Richoux, médico de medicina laboral. Una publicación mensual francesa⁹ señala que el acoso psicológico casi siempre tiene el mismo telón de fondo: la presión económica. Se pasa entonces de una perversidad individual a una patología empresarial donde el acoso se convierte en un método de gestión. Impulsar el rendimiento con una actitud odiosa o contratar a un «social killer» resulta menos oneroso que un plan social. «Recibimos actualmente quejas de hechos que afectan a cinco o seis personas», señala por su parte Loïc Scoarnec, ex sindicalista que formó en Francia la asociación Harcèlement Moral Stop¹⁰.

Se comprende entonces el empeño de las organizaciones sindicales de luchar contra la violencia en el trabajo, violencia que han denunciado desde siempre. En este ámbito tampoco escasean los ejemplos de las medidas tomadas. El sindicato británico Amicus-MSF, que cuenta con un millón de miembros en el sector público y privado del Reino Unido, preparó una carta modelo destinada a alcanzar una «tolerancia cero» en materia de violencia hacia las mujeres en los lugares de trabajo y lanzó un llamamiento a los empleadores para que éstos adopten una cultura de prevención y de formación para hacer frente a la violencia en el trabajo. En Suiza, el sindicato del transporte (SEV) promovió un acuerdo entre sindicatos y empresas del transporte público, incluida la empresa suiza de ferrocarriles, acuerdo donde se estipulan medidas conjuntas para garantizar la seguridad del personal y de los usuarios y disminuir la cantidad de agresiones.

Campañas de información, ayuda a las víctimas, instauración de estructuras especializadas, códigos de buenas prácticas..., las organizaciones sindicales parecen haber tomado el toro por las astas. Tal es el caso del sindicato general del Reino Unido GMB, afiliado al Congreso de Sindicatos Británicos (TUC), que señala con orgullo que sus 25.000 delegados recibieron formación para ayudar a los empleadores a concebir y aplicar medidas de prevención.

¿Escaso entusiasmo de parte de ciertos patrones?

No obstante, será todavía necesario conseguir un compromiso similar por parte de los empleadores, que no siempre abordan este problema con el mismo entusiasmo. «Hace falta que las empresas adopten estrategias y políticas para comprender mejor lo que se oculta tras la violencia», señala Jacqueline Mpolokeng, encargada de seguridad, salud, medio ambiente y campañas de lucha contra el VIH/SIDA en la central sindical sudafricana COSATU. «Yo he visto provocar a trabajadores. La patronal no intentó siquiera saber lo que causó

la violencia y los acusó de falta grave.» Esta sindicalista teme que se despidan injustamente a los trabajadores. El sindicato sudafricano concentra sus esfuerzos en los cursos de formación destinados a evitar que sus afiliados se encuentren en situaciones que pueden provocar actos de violencia. Sabia precaución, sobre todo cuando se toma conciencia de las lagunas existentes en este ámbito del lado de los empleadores. Susan Steinman, una especialista sudafricana explica: «En el curso de mis investigaciones observé que muchas empresas no saben siquiera si tienen o no alguna política en la materia o niegan directamente que exista tal problema».

Lo menos que puede decirse es que las federaciones de empleadores no siempre se alegran precisamente de las demandas sindicales para que se proteja a los trabajadores de la violencia. Por ejemplo, cuando en noviembre de 1999 se votaba una posición del Consejo Económico y Social de Francia, los empleadores prefirieron abstenerse con respecto a un texto que – para satisfacción de las organizaciones sindicales – preconizaba el reconocimiento de las agresiones como accidentes de trabajo. De todas maneras, desde enero de 2002, los asalariados que en Francia consideren haber sido víctimas de acoso psicológico pueden hacer uso de distintas disposiciones legislativas sobre modernización social para hacer frente a sus victimarios. Gracias a esas nuevas disposiciones, una asalariada de la Caja Regional de Seguros por Enfermedad (CRAM) de Normandía, al norte del país, que consideraba haber sido víctima de acoso psicológico logró ganar el juicio que entabló. El servicio médico de la CRAM fue condenado a pagar una multa de 45.700 euros (alrededor de 40.000 dólares estadounidenses) porque a dicha asalariada se le habían denegado diversos pedidos de ser trasladada y de asistir a cursos de formación, a pesar de los acuerdos estipulados en el convenio colectivo de su empresa.

En junio de 2002 le tocó a Bélgica promulgar una ley sobre el acoso psicológico, sexual y la violencia en los lugares de trabajo. Dicha ley, respaldada por las organizaciones sindicales que participaron en la

redacción del proyecto, autoriza a los sindicatos y a las asociaciones especializadas a acudir a los tribunales para defender a una víctima de acoso. Exige que los empleadores instauren sistemas para prevenir los riesgos y resolver los problemas, y estipula las posibilidades de presentar las quejas de manera progresiva, es decir, desde el simple procedimiento de conciliación hasta entablar juicio. La víctima goza de protección contra el despido durante todo el procedimiento e incluso después. En lo concerniente al tribunal, tiene a su disposición toda una serie de sanciones que van desde conminar al responsable para que deponga su actitud so pena de multarlo hasta hacerlo objeto de una condena penal, en cuyo caso se le podría demandar por daños y perjuicios.

Como se ve, la presión sindical puede ser determinante, aunque las organizaciones de trabajadores consideran que aún queda muchísimo por hacer para que se respete plenamente la dignidad del trabajador. ¿Se harán progresos rápidamente? En realidad, no hay nada que lo asegure, sobre todo cuando se ven actitudes como la de ese empleador francés que, aprovechando las nuevas disposiciones sobre el acoso psicológico, reprochó a uno de sus empleados el que hubiera hecho sufrir «un acoso psicológico inadmisibles» a su superior jerárquico e inició el trámite de despido. ¿Mera coincidencia? El empleado en cuestión era también el delegado sindical. Abordar el problema de la violencia en el trabajo exigirá también un cambio de mentalidad, como lo subrayan numerosos observadores.

Además, diversos investigadores señalan que el trabajador o la trabajadora que, en caso de violencia, es defendido por un sindicato, tiene en general mayores probabilidades de tener éxito. No obstante, los sondeos muestran que son pocos los trabajadores que recurren a sus delegados sindicales cuando se sienten acosados o sufren violencia. Aislamiento, sentimiento de fragilidad, miedo... siguen siendo un gran obstáculo. Quebrar ese muro de silencio es el primero de los retos. La solidaridad en los lugares de trabajo puede ayudar a afrontar ese desafío.

Notas

¹ H. Leyman: *Le mobbing: la persécution au travail* (París, Editions du Seuil, 1996).

² M.-F. Hirigoyen: *Le harcèlement moral – La violence perverse au quotidien* (París, Syros, 1998).

³ La mayoría de los estudios confirman que los empleados de los servicios públicos que están en contacto con los usuarios corren mayor riesgo de sufrir violencia física. Además, según las investigaciones que se efectuaron en Bélgica, éstos tendrían el doble de probabilidades de sufrir acoso psicológico.

⁴ L. Tomev, N. Daskalova, V. Ivanova: *Workplace violence in the health sector, case study Bulgaria*, informe elaborado dentro del marco de un proyecto conjunto lanzado por la Internacional de Servicios Públicos, la OIT, la Organización Mundial de la Salud y el Consejo Internacional de Enfermeras, Ginebra, 2003.

⁵ Véase G. Malarie: «Ces collègues et patrons qui vous rendent fou», *Le Nouvel Observateur* (París), 21 de enero de 1999.

⁶ A. García y colaboradores: *Violences au travail, harcèlement moral et sexuel*, síntesis de una investigación llevada a cabo por el Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Católica de Lovaina a pedido de la Dirección General de Humanización del Trabajo del Servicio Público Federal del Empleo, Trabajo y Concertación Social, Bruselas, abril de 2003 (www.meta.fgov.be).

⁷ Este estudio, realizado por el sindicato de trabajadores del sector de salud y servicios sociales de Finlandia (TEHY), está disponible únicamente en finlandés pero existe un resumen en inglés en el sitio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo: www.eurofound.ie/working/2003/12/FI0312NU02.htm.

⁸ La historia de Marie está contada en el sitio web de la Federación de la Metalurgia de la Confederación General del Trabajo (CGT) de Francia: <http://cgtp.free.fr/dossiers%20pratiques/harcelement.htm>.

⁹ S. Seyrig: «Harcèlement moral: la grande confusion», *L'entreprise* (París), septiembre de 2003.

¹⁰ www.hmstop.com.

«No tenemos por qué aceptar esto»

La protección del personal del sector de salud británico

En todo el mundo, el personal del sector de salud constituye uno de los grupos que corren mayor riesgo de sufrir violencia en el trabajo. Un marcado aumento de los ataques que sufren los trabajadores de la salud en el Reino Unido hizo que el Gobierno decidiera tomar medidas. ¿Cuán eficaces han sido las mismas y qué lecciones pueden sacarse de ellas?

Adrian Hock
Periodista

En el seno del mayor empleador de Europa, la violencia es un riesgo cotidiano.

Creado en 1948, el Servicio Nacional de Salud (NHS) del Reino Unido brinda toda la gama de atención médica, en su mayor parte de forma gratuita para los pacientes. Emplea a cerca de un millón de personas nada más que en Inglaterra, lo que equivale aproximadamente al 5 por ciento de la población que trabaja¹.

Indiscutiblemente, el NHS fue una fuerza positiva. En el Reino Unido, la medicina socializada obtuvo rápidamente un amplio respaldo. En la actualidad, los políticos de todas las tendencias temen hacer cualquier insinuación que pudiera hacer pensar que están en contra de la «salud pública».

Pero este gigantesco lugar de trabajo tiene grandes problemas. La creciente demanda y las restricciones presupuestarias han hecho que sus recursos tuvieran que estirarse hasta el límite. A menudo, hay largas listas de espera para tratamientos, especialmente para cirugía. Esto significa mayor estrés para el personal del NHS, que ya trabaja demasiado.

Además de todo eso, ese personal tiene que hacer frente a agresiones. Las enfermeras, en particular, tienen cuatro veces más probabilidades de sufrir algún tipo de violencia vinculada al trabajo y agresiones que los demás trabajadores británicos².

El del Reino Unido no es el único que está en esta situación. En todo el mundo el personal de salud se sitúa entre los grupos que corren más riesgos. Los culpables generalmente son los pacientes y los visitantes, aunque también puede haber intimidaciones de parte de compañeros o de superiores jerárquicos. La situación es tan grave que un grupo de organizaciones internacionales, entre las que se cuenta la OIT, han elaborado directrices específicas para contrarrestar la violencia en los lugares de trabajo del sector de la salud (véase el recuadro Plan de paz para los trabajadores de la salud del mundo).

En Gran Bretaña los ataques que sufre el personal del sector de salud llegaron a tal punto que el Gobierno tuvo que tomar medidas. Los empleadores británicos tienen la «obligación legal de cuidar» de su mano de obra. En el NHS, el Estado es en última instancia el empleador.

Dos iniciativas gubernamentales lanzadas en octubre de 1999 tienen por finalidad terminar con la violencia en los lugares de trabajo del NHS:

- **La zona de tolerancia cero** es una campaña concebida para hacer tomar conciencia al personal de la necesidad de comunicar los casos de violencia y las amenazas, para garantizarles que se está tratando la cuestión y, sobre todo,

para informar al público que es inaceptable la violencia en el Servicio y que se debe erradicar. El lema de la campaña es «No tenemos por qué aceptar esto». Otra parte importante del paquete de medidas es el asesoramiento a sus directivos. Las directrices y un sitio web especial promueven las «buenas prácticas»³.

- La iniciativa **Trabajando juntos**, destinada a «tener una mano de obra de calidad en el NHS», incluye disposiciones para registrar y reducir los casos de violencia. Las autoridades sanitarias y los «trusts» (en adelante denominados centros médicos, que son, en líneas generales, equivalentes a unidades comerciales del Servicio) deben instaurar sistemas para registrar los incidentes de violencia y agresión. Se fijaron metas para reducir en un 20 por ciento los incidentes para 2001 y en un 30 por ciento para 2003. Esta iniciativa fue luego incorporada a la estrategia más amplia de recursos humanos para el NHS.

La violencia sigue aumentando

¿Funcionó todo esto? Hasta el momento, las investigaciones del mismo Ministerio de Salud dan pocos motivos para alegrarse. En su estudio de 2000-2001 se señaló que se habían registrado 84.214 casos de violencia y agresiones, lo que representa un incremento del 30 por ciento con respecto a 1998-1999.

Otro informe claro y bien documentado procede de la oficina de auditoría, un ente controlador de los gastos públicos creado por el Parlamento británico pero independiente del Gobierno. En 1996 la oficina de auditoría publicó una evaluación de la salud y la seguridad en parte del NHS⁴. En la misma se indicaba el problema de violencia. Se mencionaba que faltaba información sobre el alcance de los incidentes y sus costos. El informe contribuyó a que se tomaran las iniciativas de 1999.

La oficina de auditoría ahora ha vuelto a examinar esta cuestión. Un nuevo estu-

dio se concentra en la violencia y las agresiones dentro del NHS⁵. Esos casos representaron el 40 por ciento de todos los incidentes relativos a salud y seguridad comunicados entre 2001 y 2002. El propio estudio de los auditores correspondiente a ese período mostró un nuevo aumento del 13 por ciento de los casos comunicados de violencia y agresiones, que pasaron a ser 95.501. Hay variaciones entre las regiones y entre las distintas ramas de servicio. El personal que trata casos de enfermedades mentales corre riesgos particulares.

El acentuado aumento puede deberse en parte a que hay «más conciencia con respecto a la comunicación de los casos, con una utilización más difundida de la definición unificada que incluye las agresiones verbales». Pero el informe menciona asimismo «mayor actividad hospitalaria, mayores expectativas y frustraciones de los pacientes debido a los mayores tiempos de espera». Y señala «una mayor tendencia a las agresiones físicas y verbales que se observan en la sociedad en general».

Reticencia a comunicar los casos

En realidad, sigue habiendo «un nivel muy alto y variado de falta de comunicación de los incidentes (que estimamos en alrededor del 39 por ciento)». Las razones que da el personal del Servicio para no informar de los incidentes abarcan «preocupación de que un incidente sea considerado reflejo de la propia incapacidad de manejarlo, no desear atraer la atención que cualquier medida podría ocasionar y la complejidad de los formularios o su inadecuación para relatar lo sucedido». Y los trabajadores del NHS temen que no se haga nada o que no se les brinde respaldo. Los estudios de personal indican que «la falta de información posterior sobre las medidas tomadas para tratar un incidente o para reducirlos hace que no haya ánimo de comunicarlos».

Si bien «todos los centros médicos del Servicio han refrendado los valores estipulados en la campaña», la auditoría encontró

Plan de paz para los trabajadores de la salud del mundo

Casi la cuarta parte de los casos de violencia en los lugares de trabajo que se cometen en el mundo se dan en el sector de la salud. Más de la mitad de todos los trabajadores de este sector podrían estar afectados.

En un intento de hacer frente a este vasto problema, en 2002 la OIT, el Consejo Internacional de Enfermeras (ICN), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Internacional de Servicios Públicos (ISP) lanzaron directrices internacionales conjuntas¹.

Las directrices, que hacen hincapié en la prevención, brindan asesoramiento sobre cómo llevar a cabo evaluaciones de los riesgos en los lugares de trabajo y sobre cómo identificar a los posibles responsables y a las víctimas potenciales. Defienden asimismo un enfoque integrado y sistemático basado en la participación. Los distintos papeles se describen de manera pormenorizada:

- Los gobiernos y sus autoridades competentes deberían «suministrar el marco necesario para reducir y eliminar tal violencia».
- Los empleadores y sus organizaciones deberían «proporcionar y promover un entorno laboral exento de violencia».
- Los trabajadores deberían «tomar todas las precauciones razonables para reducir y eliminar los riesgos vinculados con la violencia en los lugares de trabajo».
- Los sindicatos, los consejos profesionales y las asociaciones deberían «lanzar, participar y contribuir a las iniciativas y mecanismos destinados a reducir y eliminar los riesgos vinculados con la violencia en los lugares de trabajo».
- La «comunidad más amplia» (medios informativos, instituciones de investigación y educación, especialistas en violencia en el trabajo, grupos de defensa de los consumidores/pacientes, la policía y otros profesionales de la justicia penal, las ONG activas en el ámbito de la violencia en los lugares de trabajo, salud y seguridad, derechos humanos y promoción del género) debería «respaldar y participar activamente en las iniciativas destinadas a combatir la violencia en los lugares de trabajo».

La versión actual de esas directrices es un modelo piloto. Su finalidad es probarla en la práctica y generar una retroalimentación. En esta etapa, el documento tiene categoría informal y busca promover iniciativas a escala internacional, nacional y local.

Las directrices son apenas parte de la labor que lleva a cabo el Programa Conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la Violencia en los Lugares de Trabajo del Sector de la Salud. Con el fin de ayudar a colmar las grandes lagunas de información existentes sobre este tema se han llevado a cabo diversos estudios nacionales de casos y estudios transversales².

¹ *Framework Guidelines for addressing workplace violence in the health sector*, Programa conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de salud, Ginebra, 2002, en www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf.

² *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*, documento de trabajo del Programa conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de salud, Ginebra, 2003, en www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/stress-violence.pdf.

grandes variaciones en las medidas tomadas y en las normas para la comunicación de los incidentes, incluyendo las definiciones.

El asesoramiento es otra de las áreas deficitarias. «Un estudio llevado a cabo en abril de 2002 por el *Nursing Times* entre 1.500 enfermeras mostró que de las 581 que habían sufrido agresiones en el trabajo, solamente al 11 por ciento se les hizo terapia luego del incidente, y ésa puede ser una buena razón por la que el personal no comunica los casos.»⁶

En la campaña sobre tolerancia cero se pone énfasis asimismo en la necesidad de que todo el personal pertinente reciba capacitación para hacer frente a los casos de violencia. No obstante, la auditoría señala que «el 80 por ciento del personal jerárquico de los centros médicos y de los departamentos de emergencia y el 68 por ciento del personal jerárquico de las ambulancias de los centros médicos estiman que son inadecuados tanto el nivel como la cobertura de la capacitación que recibe su personal en materia de violencia y agresiones».

Elevados costos

Las medidas actuales de seguridad comprenden «la utilización de circuitos cerrados de televisión (en el 92 por ciento de los centros médicos), sistemas de alarma de emergencia (85 por ciento de los centros médicos) y presencia policial (20 por ciento de los centros médicos)». ¿Está bien empleado ese dinero? Los auditores se muestran cautelosos al respecto: «Las pruebas de la eficacia de esta medida son limitadas». Además, señalan que «hay que equilibrar la cantidad de medidas de seguridad que se pueden tomar con las exigencias operacionales de los centros médicos del NHS y con la necesidad de crear un entorno cordial para los pacientes». Las clínicas que se parecen a fortalezas pueden ser perjudiciales para la salud.

El informe insta a acentuar los aspectos positivos. «En los departamentos que se ocupan de accidentes y de emergencias, factores como reducir los tiempos de espera y mejorar el entorno en el que se espera se consideran clave para reducir la violencia y las agresiones, al eliminar las causas de estrés para los pacientes y sus familias.» Entre los ejemplos de las mejoras hechas en las salas de espera se cuentan las «pantallas de información, áreas para tomar refrigerios y zonas para niños». No obstante, «en muchos de los centros médicos hubo problemas para abogar por la inversión debido a la falta de pruebas científicas sobre la eficacia de estas medidas».

Está además la controvertida cuestión de denegar tratamiento a los transgresores reincidentes. Esto plantea problemas de ética a los trabajadores abocados a brindar tratamiento universal. Se suponía que para abril de 2002 todos los centros médicos habían evaluado la necesidad de una política sobre negar tratamiento pero los auditores informan que solamente el 39 por ciento de los centros médicos lo había hecho y que 44 por ciento estaba elaborándola. Posteriormente se prolongó la fecha límite a octubre de 2002. «En la práctica, la mayoría de los centros médicos tuvo dificultades para ponerla en práctica.»

¿Cuáles son los costos de la violencia? En el NHS no hay datos coherentes al respecto pero los auditores dan una «estimación aproximada» según la cual «el costo directo probablemente se situaría en por lo menos 69 millones de libras al año [unos 116 millones de dólares de los Estados Unidos o 99 millones de euros]. Esto no incluye la repercusión financiera por reemplazo, tratamiento o indemnización de personal. Tampoco abarca los costos humanos, como «problemas físicos o psicológicos y mayores niveles de estrés, que se sabe son considerables», ni tampoco «la repercusión de la violencia en la confianza y en la permanencia del personal».

Consejos al Gobierno

Los auditores recomiendan que el Ministerio de Salud:

- Brinde mayor orientación sobre normas uniformes de comunicación de los casos.
- Fomente la inclusión en las auditorías de salud y seguridad de cuestiones relativas a violencia y agresiones.
- Haga que se desarrolle el nuevo sistema electrónico de registro de personal «para captar información sobre las razones de las ausencias y de la rotación del personal vinculadas al trabajo, incluyendo las relacionadas con violencia y agresiones».
- Ayude a desarrollar una «sólida metodología de costos» en materia de violencia.
- Ayude a los centros médicos a aclarar las implicaciones legales de las políticas sobre violencia y agresiones.
- Fomente que los centros médicos integren sus estrategias para hacer frente a la violencia y las agresiones en sus disposiciones generales sobre gestión de los riesgos.
- Establezca un sistema de acreditación para toda la formación sobre cómo hacer frente a la violencia y las agresiones.

- Continúe promulgando ejemplos de buenas prácticas a través del sitio web sobre la zona de tolerancia cero.
- Comparta las buenas prácticas con otros servicios e industrias pertinentes del sector público y privado.
- Encargue que se lleven a cabo investigaciones sobre en qué medida y por qué el personal no comunica los incidentes graves a la policía, y sobre el proceso de acusación en la medida en que éste se aplica dentro del NHS.
- Revise la orientación sobre la negación de tratamiento, con el fin de velar para que se aplique esta medida de manera sistemática y en todos los sectores del NHS.
- Vele para que «la reducción de la violencia siga siendo parte de la estrategia destinada a mejorar la calidad de la vida laboral en el NHS». En este punto es «importante que al efectuar cualquier cambio se consulte a los responsables de salud y seguridad y a los representantes del personal».
- Revisar sus políticas sobre violencia y agresiones, «incluyendo la denegación de tratamiento» y «velando para que dichas políticas reflejen las opiniones del personal, de sus representantes, de la policía y de los asesores legales».
- Enfocar la formación de una manera más estratégica.
- Incluir en las estrategias ocupacionales sobre salud medidas para tratar los efectos de la violencia y las agresiones.
- Aplicar «asesoramiento central en las acusaciones de manera sistemática y abarcadora, dentro de una estrategia que incluya respaldo para el personal».
- Velar para que haya «un pleno acatamiento de las exigencias legales para participar en asociaciones de lucha contra la delincuencia».

Los sindicatos desean penas más duras

Los sindicatos del sector de la salud, que habían venido reclamando medidas más enérgicas contra la violencia, acogieron con satisfacción el informe. UNISON, un sindicato que representa a más de 460.000 trabajadores de la salud, desea que se apliquen penas más duras a los agresores. Ha reclamado asimismo que se efectúe una mejor evaluación de los riesgos y capacitación al respecto, como así también mejoras en las asociaciones entre los centros médicos y otras instituciones como la policía.

La campaña sobre tolerancia cero está comenzando a dar sus frutos, según la jefa de la sección de salud de UNISON, Karen Jennings. «Se está creando conciencia entre el personal, los directivos y el público en el sentido de que directamente no es aceptable que el personal del NHS trabaje con miedo». Pero, agrega, «está claro que aún queda mucho por hacer para reducir los riesgos de ser objeto de violencia que corre el personal».

Consejos a los directivos de los establecimientos

Los mismos consejos se dan a los centros médicos del NHS, que además deberían:

- Hacer que sus políticas «respalden una cultura de comunicar los casos de manera clara y exenta de ambigüedades».
- Revisar los sistemas y procedimientos para comunicar los incidentes, brindando las definiciones adecuadas de la información requerida.
- Hacer que en las «entrevistas de egreso de personal» – llevadas a cabo con empleados del NHS que deciden dejar el trabajo – «se identifiquen los casos en que el personal se va debido a miedos o experiencias de violencia y agresiones». Los resultados se deberían incorporar a los «planes de acción».

Notas

¹ Si se cuenta el personal de todo el Reino Unido, el NHS es el mayor empleador individual de Europa. Según la BBC, el Servicio probablemente sea asimismo el tercer empleador mundial en importancia, situándose después del ejército chino y de los ferrocarriles indios.

² *Violence at work: New Findings of the British Crime Survey 2000*, Ministerio del Interior y Ejecutivo de Salud y Seguridad, Londres, julio de 2001.

³ www.nhs.uk/zerotolerance/.

⁴ HC 82 Sesión 1996-97, *Health and Safety in NHS Acute Hospital Trusts in England*, y Segundo informe del Comité de Cuentas Públicas, 1997-1998, *Health and Safety in NHS Acute Hospital Trusts in England*, Stationery Office, Londres.

⁵ *A Safer Place to Work – protecting NHS hospital and ambulance staff from violence and aggression*, Stationery Office, Londres, marzo de 2003, en www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/02-03/0203527.pdf. No debe confundirse con otro informe de 2003 de la oficina de auditoría, que lleva el mismo título y que cubre cuestiones generales de salud y seguridad en los lugares de trabajo del NHS.

⁶ *Nursing Times*, Londres, 14 de mayo de 2002, volumen 98, núm. 20.

Referencias

Workplace violence in the health sector: State of the Art, Cary L. Cooper y Naomi Swanson (directores de la publicación). Documento de trabajo del Programa conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de salud, Ginebra, 2002. www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/state.pdf.

Workplace violence in the health sector, Country case studies: Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study – Synthesis Report, por Vittorio Martino. Documento de trabajo del Programa conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de salud, Ginebra, 2002. www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf.

Una lista de las publicaciones internacionales sobre cuestiones laborales en los servicios de salud se mantiene actualizada en www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/sectors/health/publ.htm.

SOLVE: la OIT combate la violencia en el trabajo

La violencia y otros problemas psicosociales existentes en los lugares de trabajo se nutren mutuamente. SOLVE, el programa de educación interactivo de la OIT, se aboca a tratar juntos esos problemas.

David Gold y Joannah Caborn
Programa SOLVE
OIT

Lamentablemente, la violencia siempre ha formado parte de la vida laboral, pero su condición está cambiando. La violencia solía ser parte de la desigual relación entre empleadores y empleados o entre trabajadores, o incluso entre trabajadores y clientes. Hoy en día, gracias a un mayor respeto de los derechos humanos y a la influencia de los sindicatos, en muchas partes del mundo la violencia ya no se considera aceptable.

No obstante, millones de personas continúan siendo objeto de violencia en el mundo del trabajo. La misma puede adoptar formas diversas. Los actos de violencia que se originan fuera de los lugares de trabajo pueden ser psicológicos o físicos y ser cometidos, por ejemplo, por clientes frustrados o impacientes. Por otra parte, los trabajadores pueden también ser víctimas de personas que cometen algún acto delictivo como, por ejemplo, un robo en un negocio. Los actos internos de violencia pueden además ser de tipo psicológico o físico y pueden ser perpetrados por compañeros de trabajo, superiores jerárquicos o subordinados.

En un lugar de trabajo decente el miedo no debería tener cabida

En ciertos sectores tiende a haber diferentes tipos de violencia. La atención médica, la educación y la venta minorista, en particular, los empleados de negocios abiertos a toda hora y los taxistas, son algunas de

las ocupaciones donde se observa la mayor incidencia de casos de violencia física externa¹. Por otra parte, la violencia psicológica (ya sea intimidación, hostigamiento o violencia emocional) entre compañeros de trabajo puede darse y se da en casi todas las profesiones, pero es más difícil de detectar y en la mayoría de los casos no se comunica. Sin embargo, es indudable que la misma está muy difundida. En un estudio de Internet llevado a cabo en 1998-1999 entre trabajadores sudafricanos se informó de que el 78 por ciento de las personas entrevistadas había sentido algún comportamiento hostil en su trabajo en algún momento de su vida laboral. Además, está sobradamente documentado que tanto la violencia física como la psicológica tienen considerables consecuencias en quienes la presencian, además de quienes están directamente implicados en ella². A menudo, se presta poca atención a la repercusión más amplia que tiene la violencia por crear un clima de temor en el lugar de trabajo. En un lugar de trabajo decente el miedo está fuera de lugar y se debería combatir siempre que se pueda.

Las consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo pueden ser inmensas, tanto en términos de salud como financieros. La violencia física puede ocasionar a los trabajadores lesiones, enfermedades psicológicas o físicas, discapacidad o incluso la muerte. Presenciar un acto de violencia puede ser tan traumático para los testigos que, sin una terapia adecuada, pueden tener durante mucho tiempo

perturbaciones de estrés postraumático. La violencia psicológica también puede originar graves problemas mentales y depresión nerviosa. Desde una perspectiva más amplia, esta violencia deteriora el clima de trabajo de todos los trabajadores, estén o no directamente implicados, y puede ser la causa de la desmotivación en el trabajo.

Para el empleador, los actos de violencia física o psicológica pueden ocasionar mayor ausentismo, mayor rotación de personal, disminución de la moral y baja de la productividad. Eventualmente, puede poner en riesgo la supervivencia de la empresa debido a la merma en la productividad y al aumento de los costos. La pérdida de productividad se ha medido, por ejemplo, en un estudio que llevó a cabo en los Estados Unidos la Universidad de Carolina del Norte, en el que se observó cómo afectaba al 53 por ciento de las víctimas de violencia psicológica el miedo a futuros encuentros con su agresor. En total, el 46 por ciento de las víctimas incluidas en el estudio contemplaron la posibilidad de cambiar de trabajo para evitar encontrarse con la persona en cuestión. Los costos generales de las intimidaciones han sido estimados en el Reino Unido en 32.000 millones de libras esterlinas por año, mientras que en los Estados Unidos, el costo de la violencia en los lugares de trabajo en general se estima en más de 25.000 millones de dólares de los Estados Unidos.

Contexto de la violencia

Antes de que podamos elaborar estrategias para resolver el problema de la violencia en los lugares de trabajo, debemos considerar este fenómeno en su correspondiente entorno. En nuestra opinión existen dos vectores cruciales que influyen en que se den casos de violencia en los lugares de trabajo y que son clave para nuestro concepto sobre la manera de hacer frente a la cuestión.

En primer lugar, si bien la violencia en los lugares de trabajo en su sentido más estricto es un problema ocupacional, las

causas de la violencia no necesariamente respetan la frontera entre el lugar de trabajo y la comunidad o entre el trabajador y su familia. Los problemas psicológicos en el trabajo son distintos a los demás problemas tradicionales de los lugares de trabajo. Si bien el acto de violencia puede ocurrir en el lugar de trabajo, el hecho que lo desencadenó puede haber tenido lugar en el hogar, en la comunidad o en el entorno social.

El modelo ecológico se utiliza para ilustrar los factores que pueden describir los orígenes de la violencia o si se pueden eliminar los resultados de la violencia.

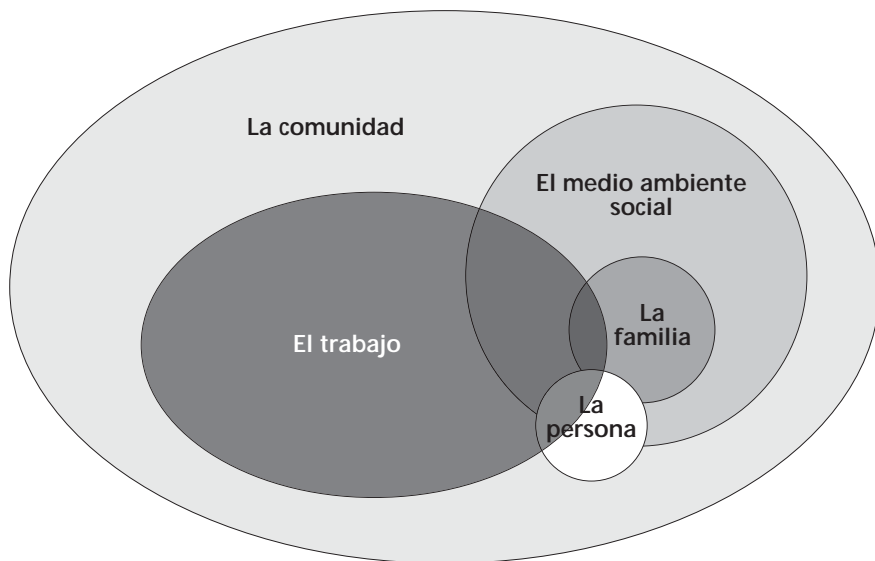
En la figura 1 se muestran las interrelaciones del modelo ecológico. El modelo explica que el comportamiento se puede ver afectado o puede afectar factores individuales (intrapersonales), interpersonales (sociales), organizacionales (institucionales), comunitarios y factores inherentes a la política pública³.

Las interrelaciones entre los factores nos encaminan hacia una nueva manera de hacer frente a la violencia en los lugares de trabajo. Con una concentración exclusiva en los lugares de trabajo no se estaría haciendo frente a los verdaderos problemas. Toda intervención en materia de violencia que se base en los lugares de trabajo debe tomar en cuenta las influencias externas.

En segundo lugar, la incidencia de la violencia en los lugares de trabajo puede estar relacionada con otros problemas psicosociales. Tómese como ejemplo el siguiente estudio de caso:

Unos cuantos trabajadores de un centro de atención médica llevan trabajando juntos una serie de años. Proceden de la misma comunidad. Hace poco, se supo que uno de ellos es portador del VIH. Debido a la falta de comprensión de sus compañeros de trabajo, ahora come solo en la cantina y sus compañeros se mantienen apartados a causa de un injustificado miedo al contagio. La ansiedad que sufre por saber que tiene el VIH/SIDA, el aislamiento y la discriminación de que es objeto, además de la mayor merma financiera que padece su familia por tener que comprar nuevos medicamentos, han hecho que

Figura 1. El modelo ecológico



Fuente: Di Martino y colaboradores, 2002.

aumente su nivel de estrés. Comenzó a fumar y a beber. En ocasiones se ausenta de su lugar de trabajo para beber y se ha observado que adopta un comportamiento cada vez más agresivo hacia sus compañeros y amigos. Reiteradamente insulta a distintas personas por sus tareas o por sus vidas privadas. Se le ha acusado de intimidación y podría ser sometido a una medida disciplinaria.

Este caso, si bien ficticio, está muy cerca de la realidad. Parece evidente que los problemas psicosociales son factores que ocasionan otros problemas psicosociales. El VIH/SIDA, el estrés, el alcohol y la violencia están interrelacionados y pueden reforzarse mutuamente de una manera muy negativa⁴. Como resultado, en una empresa u organización donde haya mucha violencia, hay un alto riesgo de que uno o más problemas psicosociales adicionales ya estén muy difundidos o emerjan como cuestiones graves en el futuro cercano. Está claro que la repercusión de los múltiples problemas psicosociales

en la salud de los trabajadores y en las posibilidades de supervivencia de las empresas resultará todavía más grave que la mera violencia. Se producirá un considerable aumento del ausentismo y de la rotación del personal, como así también problemas de salud y de descontento entre los trabajadores.

Se necesita entonces un nuevo enfoque que no trate las cuestiones psicológicas por separado sino que reconozca los verdaderos y problemáticos vínculos existentes entre ellas. Además, los vínculos causales entre las distintas cuestiones también hacen que sea mucho más imperativo adoptar una estrategia de prevención. Esperar hasta que un problema pase a ser considerado suficientemente grave como para justificar que se tome alguna medida al respecto también significa esperar a que otros problemas psicosociales hayan podido arraigarse. La prevención es la única manera de parar la espiral descendente que va de un problema al siguiente. Por lo tanto, es esencial un cambio hacia un enfoque integrado, proactivo y preventivo.

Figura 2. Las interrelaciones entre los problemas psicosociales



Fuente: Di Martino y colaboradores, 2002.

La solución de la OIT

El programa SOLVE, perteneciente al programa SafeWork de la OIT, brinda una respuesta a los problemas y a las relaciones enunciadas anteriormente. Combina objetivos económicos y sociales haciendo hincapié en los éxitos, los bajos costos y las soluciones prácticas que responden a las necesidades tanto de la empresa como de los trabajadores. Con la puesta en práctica de las actividades de este programa se puede establecer una capacidad que haga frente, de manera combinada, a la violencia, las drogas, el alcohol, el estrés, el tabaco y las cuestiones inherentes al VIH/SIDA dentro del marco de los programas de seguridad en el trabajo y salud y de desarrollo industrial.

Para corregir estos problemas en el nivel de la empresa o de la organización es necesario instaurar una política abarcadora. En toda política empresarial holística concentrada en las necesidades en materia de salud y seguridad profesionales se

deberían asimismo incluir los problemas psicosociales. Los enfoques tradicionales no han tratado las exigencias políticas ni las medidas necesarias para reducir la negativa repercusión de los problemas psicosociales.

A través de cursos de educación, SOLVE fomenta que los altos ejecutivos, los directores de recursos humanos, los profesionales de la seguridad y salud en el trabajo y los representantes de los empleadores y de los trabajadores elaboren una política abarcadora para sus respectivos lugares de trabajo. Esa política debería comportar cuestiones como la prevención, la no discriminación, el respaldo social, la participación de los trabajadores, el suministro de capacitación e información y el suministro de tratamiento y rehabilitación. La política debería reclamar un sistema de gestión de la seguridad y salud profesionales que garantice la elaboración, aplicación y evaluación sin escollos. Estos son elementos políticos comunes importantes no solamente para prevenir la violencia sino también el

estrés, problemas vinculados con el tabaco, el alcohol y la utilización de drogas y problemas sociales relativos al VIH/SIDA, e incluso otros muchos problemas psicosociales. La incorporación de todos estos elementos en una política integrada brinda una base estable y abarcadora para tratar todos los problemas psicosociales.

Para los trabajadores y los supervisores, SOLVE prevé medidas a través de cursos de educación y formación, traduciendo la política en acción en el nivel de las bases. Se proporciona a las empresas y organizaciones que han pasado por los cursos de este programa una serie de paquetes de formación para trabajadores y supervisores. A medida que se desarrolla la política en una organización también se deberían desarrollar los canales por los que se brindará información sobre esa política a toda la mano de obra y se debería mejorar la aplicación de la política en todos los niveles.

SOLVE fue concebido originalmente como programa educativo para el sector manufacturero. No obstante, se están llevando a cabo modificaciones para adaptarlo al sector de salud, a los trabajadores de servicios de emergencia, al sector marítimo y a la gestión de eventos de gran dimensión. Una serie de empresas multinacionales están utilizando este programa como manera de hacer frente a los problemas psicosociales en el trabajo.

Los problemas psicosociales son culturalmente sensibles. Es necesario asegurarse de que el desarrollo tanto de la política como de la acción apuntada hacia la solución sean acordes con la cultura local. El modelo educativo SOLVE es altamente participativo (la mitad de los cursos de políticas consisten en discusiones y ejercicios de simulación), los asistentes tienen un papel activo en la búsqueda de soluciones y participan en las actividades utilizando sus propias normas culturales. Esto permite que SOLVE se adapte a la cultura local en lugar de intentar que la cultura local se adapte al programa.

El programa existe actualmente en inglés, francés y tailandés. Están en distintas etapas de negociación o de realización las correspondientes traducciones al portu-

gués, español, ruso, alemán, italiano y búlgaro. Pronto se agregarán otros idiomas.

La OIT espera contar con la capacidad necesaria para desarrollar y aplicar SOLVE en una serie de países del mundo, tanto en regiones en desarrollo como desarrolladas. Parte del paquete educacional de SOLVE forma a directores de cursos y a moderadores nacionales para que organicen y apliquen este programa. Actualmente existe la capacidad necesaria para aplicarlo en 25 países, con más de 150 directores de cursos en todo el mundo.

Para mayor información, solve@ilo.org. SOLVE. SafeWork, OIT. 4, route des Morillons, CH-1211 Ginebra 22.

Notas

¹ Véase Cooper y Swanson, 2002.

² Véase, por ejemplo, Bennett y Lehman, 1999.

³ Véase asimismo Stokols y colaboradores, 1996, también McLeroy y colaboradores, 1988.

⁴ Véanse dos ejemplos de literatura científica en Bennett y Lehman, 1999, y Richman, 1999. Véanse también en el National Health Interview Survey correlaciones basadas en estudios que el Gobierno de los Estados Unidos lleva a cabo a intervalos regulares.

Referencias

- Barling, J. (1996): «The prediction, psychological experience and consequences of workplace violence», en G. VandenBos y E.Q. Bulatao: *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*, American Psychological Association, Washington DC.
- Bennett, J.B., y Lehman, W.E. (1999): «The relationship between problem co-workers and quality work practices: A case study of exposure to sexual harassment, substance abuse, violence and job stress», *Work & Stress* 13, 299-311.
- Committee on Post Office and Civil Services (1992): *A post office tragedy: The shooting at Royal Oak*, Govt Printing Office, Washington DC.
- Cooper, C.L. y Swanson, N. (2002): *Workplace violence in the health sector: State of the art*, OIT, Ginebra.
- Di Martino, V., Gold, D. y Schaap, A. (2002): *Managing emerging health-related problems at work: SOLVE*, OIT, Ginebra.
- Fox, J.A., y Levin, J. (1994): «Firing back: the growing threat of workplace homicide», *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 534, págs. 16-30.

- Gielen, A.C., McDonnel, K.A., Wu, A.W., O'Campo, P., y Faden, R. (2001): «Quality of life among women living with HIV: the importance of violence, social support and self care behaviors», *Social Science and Medicine* 52, págs. 315-322.
- Greenberg, L., y Barling, J. (1999): «Predicting employee aggression against co-workers, subordinates and supervisors: the roles of person behaviours and perceived workplace issues», *Journal of Organizational Behaviour* 20, págs. 897-913.
- OIT (2003): *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno*, Ginebra.
- (2001): *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo*, Ginebra.
- (1996): *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre el tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo*, Ginebra.
- Lundberg, I. (2001): «The labour market, working life and mental ill-health», en Marklund, S.: *Worklife and Health in Sweden*, Instituto Nacional de la Vida Laboral, Estocolmo.
- McLeroy, K.R., Bibeau, D., Steckler, A., y Glanz, A. (1988): «An ecological perspective on health promotion programmes», *Health Education Quarterly* 15, págs. 351-377.
- Northwestern National Life Insurance Company (1993): *Fear and violence in the workplace*, Northwestern National Life Insurance, Minneapolis.
- Richman, J.A., Rospenda, K.M., Nawyn, S.J., Flaherty, J.A., Fendrich, M., Drum, M.L., y Johnson, T.P. (1999): «Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees: prevalence and mental health correlates», *American Journal of Public Health* 89, págs. 358-363.
- Stokols, D., Pelletier, K.R., y Fielding, J.E. (1996): «The ecology of work and health: Research and policy directions for the promotion of employee health», *Health Education Quarterly* 23, págs. 137-158.
- Voss, M., Folderus, B., y Diderichsen, F. (2001): «Physical, psychosocial and organisational issues relative to sickness absence: a study based on Sweden Post», *Occupational and Environmental Medicine* 58, págs. 178-184.
-

Para acabar con el hostigamiento ¿es mejor legislar o negociar?

¿Cómo se puede contrarrestar la violencia y el hostigamiento en el trabajo? Una visión general de los principales enfoques regulatorios y una mirada más de cerca de las leyes suecas y los convenios colectivos alemanes.

Ian Graham
Periodista

Hostigamiento, acoso, violencia en los lugares de trabajo... Como quiera que se llame, es algo que constituye una creciente amenaza para la salud de los trabajadores y también para la productividad. ¿Cómo se la debe entonces combatir? ¿Con el largo brazo de la ley? ¿Con la fuerza de un convenio colectivo? ¿Con códigos de conducta?

La respuesta puede depender del país, pero también del tipo de delito cometido. Puede tratarse por lo menos de tres tipos de actos hostiles, por separado o combinados: acoso psicológico, discriminación (por ejemplo, en razón de la edad, el sexo, la raza o la condición de migrante) y violencia física. Hay asimismo tres tipos bastante diferentes de hostigadores: jefes (gerentes, supervisores, propietarios), compañeros de trabajo y otras personas (generalmente «clientes»).

Los esfuerzos para combatir el hostigamiento y la violencia se centran en tres enfoques principales: legislación, convenios colectivos y códigos de conducta.

Legislación

Puede tratarse de cuatro tipos de leyes:

- **Leyes específicas.** Los remedios legales contra la discriminación y el acoso sexual en el empleo se están haciendo más comunes pero las leyes contra otras formas de hostigamiento y violencia todavía son raras. Suecia dispone de tal legislación desde 1993 (véase más ade-

lante). En el Canadá, las provincias de Columbia Británica y Saskatchewan disponen de reglamentaciones específicas para prevenir la violencia en los lugares de trabajo. En los Estados Unidos, California promulgó una ley especial para combatir la violencia en los hospitales. Washington y Florida tienen leyes que protegen a los trabajadores de la venta minorista de ciertos tipos de violencia¹.

- **Otras leyes laborales que hacen referencia a este problema.** Se trata, a menudo, de leyes sobre salud y seguridad profesionales, nuevas o actualizadas. Se encuentran ejemplos recientes de ellas en Austria, Bélgica, Brasil (abarcando a los trabajadores de los servicios públicos de los estados de São Paulo y Río de Janeiro), Finlandia, Francia, Noruega y Uruguay².
- **Otras leyes industriales.** Los empleadores pueden, por ejemplo, tener una «obligación de cuidar» de sus empleados o una «obligación general» hacia ellos. Se puede interpretar que esto incluye un deber legal de proteger a los empleados contra el hostigamiento y la violencia.
- **Otras leyes generales (penales o civiles).** Por ejemplo, algunos países han proscrito el hostigamiento deliberado donde fuera que éste tuviera lugar. Y, por supuesto, una agresión grave o un asesinato en el trabajo implicará la aplicación de la legislación penal más amplia.

Convenios contra el hostigamiento

¿Qué debería figurar en un convenio colectivo contra el hostigamiento en los lugares de trabajo? Transcribimos a continuación los principales puntos de un texto modelo de la Federación Sindical Alemana (DGB)¹. Los textos que figuran entre corchetes son resúmenes.

1. Prohibición del hostigamiento

La dirección y el comité de empresa/consejo de personal acuerda que en (nombre del lugar de trabajo/empresa/sector) ninguna persona puede ser perjudicada debido a su ascendencia, religión, nacionalidad, origen, edad, orientación sexual, características personales, actividad política o sindical u opiniones. (...)

Se insta por lo tanto a todos los miembros de la empresa a desistir de actos que podrían entorpecer el libre desarrollo de las personalidades individuales o que pudieran ser tomados como hostigamiento o insultos.

En particular, se ha de velar para que:

- no se restrinja la capacidad de nadie de expresarse o de hablar con sus compañeros y superiores
- no se limite la capacidad de nadie de mantener relaciones sociales
- no se perjudique la posición social de nadie
- no se efectúe acoso sexual contra nadie, ya sea con palabras, gestos o hechos
- no se discrimine ni humille a nadie en razón de las tareas que le han sido asignadas
- no se someta a nadie a violencia física o a condiciones de trabajo insalubres.

2. Sanciones

[Los abusos que figuran en el párrafo 2 deben considerarse una grave transgresión de la paz del lugar de trabajo.] Las personas que, a pesar de haber sido amonestadas, persistan en tal conducta corren el riesgo de ser trasladadas o despedidas.

3. Medidas para mejorar el clima del lugar de trabajo

[Cursos para gerentes y supervisores cada tres años. El comité de empresa/consejo de personal tiene voz en la concepción de los cursos y en la selección de los participantes y tiene derecho de asistir a las sesiones.]

4. Derecho de presentar una queja

Todos los miembros de la empresa que consideren que han sido puestos en posición desventajosa, que han sido tratados injustamente o puestos en dificultades de alguna otra forma por el empleador o por empleados de la empresa tienen derecho de presentar una queja. Ese paso no implicará para la persona en cuestión ningún tipo de perjuicio.

5. Etapas del procedimiento de queja

[En primer lugar, una discusión con la otra parte del conflicto, en presencia de un moderador neutral y de un consejero del comité de empresa/consejo de personal si así se deseara. Si no se llegara a un acuerdo, se procederá a la mediación del superior jerárquico inmediato. Si esto fracasara, se remitirá la cuestión, dentro

Convenios colectivos

En los lugares de trabajo de Alemania ya se han firmado una serie de acuerdos contra el hostigamiento (véase más adelante).

En 2001 el Gobierno danés anunció que tenía planes para ampliar los poderes de la autoridad sobre el entorno laboral, permitiéndole intervenir en caso de graves problemas psicológicos en los lugares de trabajo, incluyendo acoso sexual e intimidación. Los empleadores se opusieron a la medida gubernamental por miedo de que hubiera una injerencia en sus prerrogativas de dirección, pero también se opusieron algunos sindicatos. Estos últimos consideraban la medida como una amenaza para el modelo danés de tratar las cuestiones la-

borales fundamentalmente a través de la negociación más que por medio de la legislación. Finalmente, los sindicatos y los empleadores de la industria danesa firmaron su propio convenio colectivo para tratar las cuestiones relativas al «entorno laboral psicológico» a través de los procedimientos existentes para la resolución de conflictos y se abandonó el plan del Gobierno³.

Códigos de conducta

Se han hecho muchas directrices y códigos de conducta sobre este problema. A menudo, los mismos están dirigidos a los patronales y tienden a tomar el enfoque de «mejor práctica»⁴. Pueden asimismo

Convenios contra el hostigamiento (fin)

de un plazo de dos semanas, al comité de quejas del lugar de trabajo, cuyas decisiones son de carácter obligatorio para ambas partes.]

6. Composición del comité de quejas del lugar de trabajo

El comité de quejas del lugar de trabajo es un organismo permanente. Está compuesto por tres miembros nominados por la patronal y por tres miembros nominados por el consejo de personal/comité de empresa. Está presidido por una persona neutral (posiblemente ajena a la empresa). Sus decisiones se toman por unanimidad.

El comité de quejas del lugar de trabajo tiene derecho a tomar medidas para resolver el conflicto. La dirección y el consejo de personal/comité de empresa están obligados a llevar a la práctica las decisiones del comité.

Si no se llegara a un acuerdo, se recurrirá a un mediador externo, cuya propuesta se deberá aceptar.

7. Personas de contacto en el lugar de trabajo

Para evitar la escalada de los conflictos, se han de designar personas de contacto en el lugar de trabajo, es decir, personas a las que pueden convocar los demandantes si se sienten sometidos a hostigamiento o colocados en posición desventajosa. Estas personas son nominadas por la patronal y por el comité de empresa, de mutuo acuerdo y en la siguiente cantidad: una cada 1.000 empleados, pero con un mínimo de dos por sector/lugar de trabajo/unidad. Esas

personas deberán recibir una capacitación adecuada y tendrán los siguientes derechos:

- convocar y moderar los debates entre dos partes en conflicto, cuando no se haya todavía presentado una queja según indicado en el párrafo 6.
- cuando tengan tal mandato de un demandante, llevar a cabo negociaciones con los superiores y con el departamento de personal con el fin de eliminar un abuso o de encontrar una solución aceptable para ambas partes.
- presentarse como peritos testigos ante el comité de quejas del lugar de trabajo y plantear posibles soluciones.
- vetar las decisiones del comité de quejas del lugar de trabajo si tienen buen fundamento para sospechar que se trata de un caso de hostigamiento.

Si una persona de contacto del lugar de trabajo veta la decisión del comité de quejas del lugar de trabajo, debe escuchar la opinión de un experto externo sobre hostigamiento y debe aceptar la propuesta que dicho experto haga en la mediación.

¹ El acuerdo modelo de la DGB está en alemán en www.dgb.de/themen/mobbing/mobbing_07.htm. La guía de IG Metall mencionada en la nota 14 incluirá parámetros detallados para los convenios colectivos.

complementar la legislación o los convenios colectivos. En países que optan por combatir el hostigamiento a través de interpretaciones especiales de la legislación existente, podría resultar útil difundir las interpretaciones de las directrices que hayan recibido respaldo tripartito. Un ejemplo claro y reciente de esto es el del estado australiano de Victoria, donde una guía publicada en 2003 señala que «la ley sobre salud y seguridad profesionales de 1985 (OHS Act) impone responsabilidades legales tanto a los empleadores como a los empleados. Esos deberes cubren los riesgos para la salud y la seguridad derivados de la intimidación en los lugares de trabajo y de la violencia profesional». La guía, publicada por un organismo oficial

de salud y seguridad, fue refrendada por las organizaciones de empleadores y por los sindicatos⁵.

Diferentes enfoques, pero mucho en común

Los enfoques nacionales del hostigamiento y la violencia en los lugares de trabajo varían mucho entre sí. A continuación nos ocupamos de manera algo más detallada de dos opciones aparentemente opuestas: la legislación de Suecia y los convenios colectivos de Alemania. Como se verá, tienen mucho en común, especialmente en lo concerniente a las preocupaciones sindicales.

Suecia: se proscribe el hostigamiento

En una ordenanza especial emitida en 1993 por la Junta Nacional Ocupacional Sueca de Salud y Seguridad en el Trabajo se dio al hostigamiento en el trabajo carácter delictivo⁶. Dicha ordenanza define el hostigamiento como «los actos reiterados reprensibles o netamente negativos dirigidos contra determinados empleados de manera ofensiva y que pueden ocasionar que esos empleados sean marginados de la comunidad del lugar de trabajo».

Todo parece indicar que durante el último decenio en Suecia ha aumentado el hostigamiento en el trabajo. Entre 1998 y 2001, la cantidad de casos comunicados aumentó más del 60 por ciento en el caso de los hombres y casi el 90 por ciento en el de las mujeres, según la autoridad sueca para el entorno laboral⁷. De los 26.500 casos de enfermedades vinculadas al trabajo comunicados en 2001, el hostigamiento fue uno de los factores en 1.250 casos. La mayoría de ellos (60 por ciento) se produjeron en sectores que implican contacto directo con personas y que emplean una elevada proporción de mujeres, especialmente los servicios sociales, la atención médica y la educación.

Parte del aumento puede deberse a mejores comunicaciones de los casos, sobre todo debido a esta ordenanza. No obstante, la federación sindical sueca LO sostiene que el estrés en el trabajo, a menudo, es un desencadenante del hostigamiento. Los cálculos hechos con las estadísticas oficiales muestran un aumento «en los últimos años del estrés y de las tensiones psicológicas en el trabajo dentro de los sectores ocupacionales de la LO»⁸. En cuanto al hostigamiento en sí, «las cifras ocultas, como las de otros problemas psicológicos en el trabajo, probablemente sean muy altas».

Los sindicatos están considerando seriamente el problema del hostigamiento. En agosto de 2003, cuando la federación de empleados TCO presentó ante el Ministro de Trabajo, Hans Karlsson, propuestas para mejorar la salud ocupacional, la lista de reivindicaciones incluía «esfuerzos para hacer que en todos los lugares de trabajo se lleven a cabo labores activas contra

el hostigamiento, por ejemplo, creando un centro de recursos contra el mismo»⁹.

La ordenanza hace que los empleados tengan el deber de «planear y organizar el trabajo de manera de prevenir el hostigamiento en la medida de lo posible» y de «dejar en claro que no se tolerará que haya hostigamiento en el curso de las actividades». Se deben instaurar procedimientos de rutina para detectar prontamente y corregir «tales condiciones insatisfactorias de trabajo, los problemas de organización del trabajo o las deficiencias de cooperación que puedan servir de base para el hostigamiento». Deben establecerse asimismo procedimientos especiales de rutina para brindar rápidamente ayuda a los trabajadores víctimas de hostigamiento y «se deben tomar sin demora medidas para contrarrestar tal hostigamiento y darles el correspondiente seguimiento». Dichas medidas deben incluir una «investigación especial» para «determinar si las causas de la falta de cooperación deben buscarse en la manera en que está organizado el trabajo».

El hostigamiento es «muchísimas veces un efecto resultante de una mala organización del trabajo y de una mala gestión», subraya una guía de la LO sobre los problemas psicosociales en el trabajo¹⁰. «Obviamente, todas las personas encargadas de seguridad tienen el deber de intervenir si se sospecha que está teniendo lugar una agresión especial. Ponerse en contacto con el departamento de personal y con el encargado de seguridad de la empresa son los pasos inmediatos que deben darse.» No obstante, «los jefes son los responsables en última estancia de tomar medidas contra el hostigamiento. Uno de los enfoques puede ser que el grupo de trabajadores y la patronal elaboren juntos reglamentaciones internas sobre la conducta y el trato en el lugar de trabajo. También pueden revestir importancia los cursos de formación y la orientación para jefes y personal gerencial en lo concerniente a relaciones humanas.»

Otra ordenanza de 1993 se ocupa de «la violencia y las amenazas en el entorno laboral»¹¹. En Suecia la mayor parte de las lesiones que se sufren en el trabajo debido a amenazas y violencia aumentaron en un

80 por ciento entre 1993 y 1999¹². Actualmente se comunican más de 3.000 casos por año. El 70 por ciento de los mismos conciernen a mujeres. Los grupos más afectados son los formados por las enfermeras psiquiátricas, los celadores, los policías, los empleados del transporte público, los trabajadores que brindan cuidados a otras personas y el personal de salud.

La ordenanza se aplica «al trabajo en el que puede haber riesgos o amenazas de violencia». Obliga a los empleadores a investigar los riesgos y a «tomar las medidas que puedan ser fruto de la investigación». El trabajo y los lugares de trabajo deben ser concebidos para reducir al mínimo las posibilidades de violencia. Cuando existan riesgos se han de instaurar «procedimientos especiales rutinarios de seguridad», de los que deben estar al corriente «los empleados que puedan verse afectados por esos riesgos». Los empleados deben tener «la posibilidad de pedir asistencia inmediata», y la ordenanza prescribe alarmas y otros dispositivos técnicos. Las tareas que implican el riesgo de violencia «no pueden llevarse a cabo de manera aislada». Los operativos de transporte de caudales «se han de organizar y llevar a cabo de manera tal que se brinde a los empleados una seguridad adecuada».

Dado el marcado aumento del hostigamiento y de la violencia en los lugares de trabajo, ¿están los sindicatos suecos contentos con las ordenanzas de 1993? «Creo que el principal problema es que esas cuestiones no han sido bien entendidas», dice el encargado de salud y seguridad de la LO, Stefan Wiberg. «En los sindicatos deberíamos estar haciendo más para crear conciencia sobre ellas y sobre los remedios legales disponibles. Obviamente, nuestros representantes de seguridad tendrán un papel clave en lo que a esto se refiere.»

Alemania: las negociaciones colectivas como prioridad

El hostigamiento también se puede combatir mediante los convenios colectivos. En Alemania este enfoque cuenta con el

respaldo de la federación sindical nacional DGB, la cual ha publicado un texto modelo (véase el recuadro). Y desde 1996, el sindicato alemán de la industria metalúrgica IG Metall ha firmado diez convenios en lugares de trabajo sobre «comportamiento solidario en el trabajo», discriminación y cuestiones afines¹³. Entre las empresas firmantes se cuentan Ford, Opel, Volkswagen, Thyssen y Preussag.

Algunos de esos convenios son bastante detallados. Por ejemplo, en los convenios firmados con Volkswagen (que datan de 1996) y Opel (2001) figuran tres tipos de hostigamiento: atosigamiento, acoso sexual y discriminación. En los convenios se enumeran ejemplos de cada uno de ellos. En el convenio de Opel se agrega que, como regla, la conducta se considerará contraria al convenio «si la acción, tolerancia u omisión pertinente se estima subjetivamente insultante, vejatoria o degradante de alguna otra manera y si la persona en cuestión la rechaza notoriamente».

En ambos convenios se estipulan procedimientos de queja y en ambos se enuncian los castigos para quienes reincidan en infringirlos, incluyendo amonestaciones y despidos.

Pero, por supuesto, esas son las medidas a tomar en última instancia y la idea es no tener que llegar hasta allí. Los convenios tienden a poner énfasis en la prevención y generalmente señalan que las malas relaciones laborales son perjudiciales para el rendimiento general de la empresa.

Esto refleja la propia posición de IG Metall. «Las consecuencias del terror psicológico en el trabajo son devastadoras para todas las personas implicadas», se advierte en la guía del sindicato contra el hostigamiento¹⁴.

La gama de razones que provocan el hostigamiento es tan amplia como sus efectos. «Rara vez hay un único desencadenante. Que un conflicto inicial se convierta en hostigamiento depende de diversos factores y circunstancias». Las causas pueden estar en la organización del lugar de trabajo (incluyendo faltas de la dirección), las condiciones de trabajo, los autores, las víctimas, el grupo de trabajo o el contexto

social general, principalmente la mundialización, que disminuye la seguridad en el empleo y hace que aumente el estrés en el trabajo.

Lo que IG Metall aconseja es igualmente holístico. Pone énfasis en la prevención, en estar alerta a los primeros signos de advertencia, en las terapias, en los grupos de autoayuda, en la formación de los ejecutivos, en crear conciencia entre la mano de obra y en una adecuada concepción de los procesos laborales y de los lugares de trabajo.

Pero la reglamentación también tiene, por cierto, que desempeñar un papel. La guía recomienda un convenio colectivo entre el empleador y el comité de empresa sobre «comportamiento justo en el lugar de trabajo». Según IG Metall, «debería incluir a los puntos siguientes:

- que la entidad esté comprometida con ser una 'empresa que promueva la salud'
- principios para un comportamiento justo
- elaboración de un código de conducta
- proscripción general de la discriminación, el hostigamiento y el acoso sexual en el trabajo
- definición de los términos relativos a las situaciones conflictivas en el trabajo
- enunciación de las formas justas para resolver conflictos
- establecimiento de un punto calificado de contacto (persona encargada de ello) para las personas afectadas por actos de hostigamiento, cargo que contará con tareas y poderes claramente definidos y deber de confidencialidad
- creación de conciencia y formación de empleados, incluyendo a los superiores jerárquicos
- transparencia en la toma de decisiones que concierne al lugar de trabajo
- promoción de la competencia social de la patronal a través de las correspondientes calificaciones

- tramitación de los conflictos y calificaciones de los empleados de los departamentos problemáticos.»

El enfoque del convenio colectivo no excluye por cierto la existencia de un respaldo legal. Alemania no dispone de legislación específica contra el hostigamiento, pero la jurisprudencia ha proporcionado una definición clara: «hostilidad, intimidación o discriminación sistemática entre empleados o por parte de sus superiores»¹⁵. Como señalan tanto IG Metall como la Federación Sindical Alemana (DGB), se puede hacer que tanto la legislación laboral como la legislación general influyan en esto, especialmente la legislación recientemente actualizada sobre salud y seguridad. Además, la ley sobre la constitución de los lugares de trabajo y otras leyes dan a los asesores laborales amplios poderes y deberes para promover el bienestar de los empleados. Estas leyes son directamente aplicables a los casos de hostigamiento, al igual que la legislación penal y civil. Pero para llegar a los tribunales hace falta aportar pruebas. IG Metall aconseja a las víctimas de hostigamiento llevar un diario de los incidentes y proporciona un formulario para ello.

¿Dan entonces resultado los convenios colectivos en la práctica? «Es algo pronto para poder decirlo», contesta Eva Zinke, miembro del consejo ejecutivo de IG Metall y encargada de salud y seguridad. «Nuestra actual prioridad es hacer llegar la nueva guía a nuestros asesores y representantes laborales. Queremos crear conciencia sobre el problema y sobre los remedios disponibles. El próximo paso será evaluar los resultados de los convenios colectivos. Hay algo que sí sabemos, porque salió a relucir en una reciente encuesta telefónica organizada por nuestra revista: nuestros miembros están realmente preocupados por el hostigamiento.»

Notas

¹ Información sobre el Canadá y los Estados Unidos procedente del Centro Canadiense para la Salud y la Seguridad Profesionales, en www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html.

² Véase *Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia y el estrés en el sector de servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*, OIT, Ginebra, 2003, en www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf. Para mayor información sobre la legislación de Francia y Bélgica, véase el artículo de Anne Renault de este número de *Educación Obrera*.

³ Para pormenores del caso danés, véase *Industry sector social partners reach agreement on psychological working environment*, Observatorio Europeo de Relaciones Laborales, 2001, en www.eiro.eurofound.eu.int/2001/07/feature/DK0107128F.html.

⁴ En la publicación de la OIT mencionada en la nota 2 figura una lista internacional detallada de códigos y directrices.

⁵ *Prevention of Bullying and Violence at Work – Guidance Note*, WorkSafe Victoria, Melbourne, 2003, en [www.workcover.vic.gov.au/vwa/publications/InterPubDocsA/4358646FBA071B82CA256CD40011DD09/\\$File/WorkSafe_bullying_GN_V2.pdf](http://www.workcover.vic.gov.au/vwa/publications/InterPubDocsA/4358646FBA071B82CA256CD40011DD09/$File/WorkSafe_bullying_GN_V2.pdf).

⁶ Ordenanza AFS 1993:17. Las citas proceden de la traducción oficial al inglés, en www.av.se/english/legislation/afs/eng9317.pdf. El texto sueco original se refiere a «trato ofensivo especial» (*kränkande särbehandling*), y ésta ha pasado a ser la forma oficial de definir el hostigamiento.

⁷ *Mobbing och trakasserier*, Arbetsmiljöverket, Solna, 20 de marzo de 2003, en www.av.se/statistik/dok/0000198.pdf.

⁸ *Psykiska och sociala hälsorisker i arbetsmiljön*, LO, Estocolmo, 2002.

⁹ *Skrivelse till statsrådet Hans Karlsson: Dags att gå från ohälsa till hälsa*, TCO, Estocolmo, 15 de agosto de 2003, en www.web.tco.se/ArticlePages/200308/15/20030815111555_TCO459/20030815111555_TCO459.dbp.asp.

¹⁰ *Hur är läget?* Börje Nenzén, LO, Estocolmo, 2002.

¹¹ Ordenanza AFS 1993:2. Las citas proceden de la traducción oficial al inglés, en www.av.se/english/legislation/afs/eng9302.pdf.

¹² Nenzén 2002, *op. cit.*

¹³ Los convenios figuran en línea en alemán en www.igmetall.de/betriebsraete/betriebsvereinbarung/index.html. Los acuerdos de los lugares de trabajo (*Betriebsvereinbarungen*) se sitúan en un nivel secundario de la negociación colectiva alemana. La negociación principal sobre tarifas básicas de remuneración se lleva a cabo a escala regional, sector por sector. Los acuerdos de los lugares de trabajo agregan detalles para cada empresa o lugar de trabajo. En los lugares de trabajo alemanes hay dos tipos de representación laboral: los delegados sindicales y los comités de empresa (*Betriebsrat*). El consejo de personal (*Personalrat*) es el equivalente para los empleados del *Betriebsrat*. La mano de obra en general, sindicalizada o no, elige a los asesores laborales y éstos tienen derechos legales muy amplios a formación, consultas y participación en la toma de decisiones. En la práctica, la mayoría de los asesores laborales son sindicalistas activos y muchos de ellos han sido anteriormente delegados sindicales del mismo lugar de trabajo.

¹⁴ *Mobbing wirkungsvoll begegnen*, IG Metall, Frankfurt am Main. Las citas proceden del texto provisional final, con el permiso de IG Metall.

¹⁵ Fallo de la Corte Laboral Federal del 15 de enero de 1997 – ref. BAGE 85,56 (58).

Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno

A pesar de la insatisfacción del Grupo de los Trabajadores por el resultado final del repertorio y de la preocupación de los gobiernos por la omisión de la cuestión relativa al estrés y de importantes apéndices, el Consejo de Administración de la OIT, en su 288.ª reunión (noviembre de 2003), adoptó el Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno, fruto de la reunión de expertos que tuvo lugar del 8 al 15 de octubre de 2003.

Lene Olsen

Oficina de Actividades para los Trabajadores
OIT

Hasta hace poco apenas existía legislación o instrumentos internacionales que se ocuparan exclusivamente de la violencia vinculada al trabajo, ya sea física o psicológica, atosigamiento, intimidación, hostigamiento o acoso racial o sexual. La legislación y los instrumentos existentes son en su mayoría de orden nacional y solamente existen unos pocos de orden regional. En 2000 la Unión Europea (UE) adoptó una Resolución sobre el acoso psicológico en el trabajo y en 2002 enmendó su Directiva sobre la igualdad de trato para hombres y mujeres en lo concerniente al acceso al empleo, la formación profesional y las promociones, y las condiciones de trabajo (desde 1976)¹, agregando a la misma una cláusula sobre el hostigamiento y el acoso sexual, donde se define el «acoso sexual» por primera vez a escala de la UE y se incluye asimismo una definición de «acoso».

Legislación e instrumentos internacionales

Actualmente se están elaborando y adoptando cada vez más recomendaciones y códigos internacionales. En este momento, esos instrumentos se aplican principalmente a sectores específicos. En 2002, un programa conjunto de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Internacional de Servicios Públicos (ISP) adoptó una serie de directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud². La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) también ha publicado directrices para el sector de la aviación (*Air rage: The prevention and management of unruly passenger behaviour*, 1999). El Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT ha publicado diversos documentos de trabajo sobre la violencia y el estrés en sectores específicos de los servicios y dispone de más información en su sitio web³.

En su 279.ª reunión, de noviembre de 2000, el Consejo de Administración de la

OIT decidió celebrar en 2003 una reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de servicios. Dicho repertorio ya se ha adoptado, y en su 288.^a reunión el Consejo de Administración autorizó al Director General a publicarlo con el título *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno*.

Propósito y carácter jurídico del repertorio

El propósito de este instrumento es reducir o eliminar la violencia en los lugares de trabajo de los sectores de servicios. En el prefacio⁴ del informe de la reunión de expertos se indica el carácter legal del repertorio como así también su propósito. «El presente repertorio no es un instrumento vinculante desde el punto de vista jurídico ni se pretende que reemplace la legislación nacional. La finalidad de las recomendaciones prácticas de esta publicación es orientar a los mandantes de la OIT y a todos aquellos que se ocupan de combatir la violencia en los lugares de trabajo del sector de servicios. El texto se basa en un análisis de la dimensión, la índole y las causas de la violencia en los lugares de trabajo de los servicios públicos y privados. El repertorio preconiza un enfoque preventivo, basado en sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.»

La reunión de expertos

La reunión de expertos, llevada a cabo del 8 al 15 de octubre de 2003, estuvo compuesta por 36 expertos, 12 de los cuales habían sido nominados por gobiernos, 12 tras consultas con el Grupo de los Empleadores del Consejo de Administración y 12 tras consultas con el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración.

La elaboración de este documento no fue tarea fácil ya que existían distintas divergencias entre las tres partes con res-

pecto a los puntos esenciales de la recomendación propuesta. Resultó especialmente difícil de zanjar una diferencia fundamental de opinión sobre la inclusión del estrés. El texto provisional inicial de este repertorio incluía también el estrés en el trabajo, pero debido a la fuerte resistencia del grupo de los empleadores a incluir este aspecto, se eliminaron las referencias al mismo. Los expertos de los empleadores afirmaban que resulta difícil saber si el estrés está o no relacionado con el trabajo o con el ámbito privado.

Los expertos de los trabajadores no coincidían con esta opinión y querían incluir el estrés en el documento ya que diversos precedentes legales habían dejado ya establecido un claro vínculo entre las excesivas cargas de trabajo y el estrés. Tras largas discusiones y debido a la falta de disposición del grupo de los empleadores a ceder en esta cuestión, se decidió hacer una referencia al estrés solamente en el preámbulo. «Existen algunas consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo que pueden incluir el estrés, si bien el estrés es un concepto que para algunos no se puede definir claramente.»

Otro de los puntos de desacuerdo fue si se debían incluir o no apéndices en el repertorio. El proyecto tenía doce apéndices, que fueron eliminados en la versión final. Diversos representantes de los gobiernos presentes en la 288.^a reunión del Consejo de Administración lamentaron esta omisión, especialmente las referencias que figuraban en los apéndices A y B, consistentes, respectivamente, en la bibliografía y en una lista de recomendaciones sobre la violencia y el estrés.

A pesar del carácter no obligatorio del repertorio mismo, el lenguaje utilizado es también demasiado cuidadoso al estipular las obligaciones reales de las distintas partes, especialmente las de los empleadores. La gran utilización de distintas expresiones como, por ejemplo, «en la medida en que esto sea razonablemente practicable», «según sea conveniente», «dentro de los límites razonables», «cuando fuera posible y conveniente» y otras similares se suman al carácter no obligatorio y no prescriptivo del

repertorio. En realidad, tanto los expertos de los trabajadores como los de los gobiernos estiman que el texto final del repertorio ha perdido demasiada fuerza en comparación con el documento provisional inicial que preparó la Oficina, pero, aun cuando la versión final no satisfizo todas las expectativas de los expertos de los trabajadores, se comentó que era «bueno disponer de ‘un trampolín’ sobre el tema de la violencia», especialmente en el caso de los países que no disponen de ningún código.

El Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT

En las disposiciones generales del repertorio se engloba su objetivo principal, que es proporcionar orientación para combatir el problema de la violencia en el trabajo, elaborar respuestas para los problemas en todos los niveles y promover el diálogo, las consultas y las negociaciones entre las distintas partes, como así también proporcionar orientación para elaborar leyes nacionales. El código se aplica tanto al sector público como al privado.

Se debería elaborar una política contra la violencia en los lugares de trabajo en colaboración con los interlocutores sociales a fin de promover prácticas de los lugares de trabajo que eliminen la violencia en los mismos. La dirección máxima debería proporcionar una declaración política con una definición de la violencia en los lugares de trabajo estipulando la no tolerancia de tal violencia. La política debería asimismo incluir un sistema justo de quejas y contar con disposiciones sobre información, educación y formación.

Es importante que los valores de la cultura de los lugares de trabajo se basen en el concepto de trabajo decente y que los interlocutores sociales entablen un diálogo social sobre la violencia en los sectores de servicios y respalden medidas que creen un entorno laboral exento de violencia.

En la parte del repertorio que se ocupa de la sindicalización se atribuye a los gobiernos, empleadores y trabajadores distintos papeles y responsabilidades.

Los gobiernos deberían asumir el liderazgo en lo referente a desarrollo y aplicación de intervenciones preventivas, llevando a cabo investigación, brindando directrices, revisando la legislación nacional, procurando movilizar recursos financieros, y promoviendo y respaldando la colaboración en todos los niveles, tanto regionales como internacionales.

Los empleadores deberían, en la medida en que esto sea razonable y practicable, reducir los riesgos en sus lugares de trabajo, incluir en los acuerdos de todos los niveles disposiciones sobre la prevención de la violencia en los lugares de trabajo, adoptar políticas de personal adecuadas y procedimientos de queja y disciplinarios y, en consulta con los trabajadores, iniciar y respaldar estrategias de información y programas de formación.

Los trabajadores deberían ocuparse todo lo razonablemente posible de cooperar con los empleadores en los comités sobre seguridad y salud profesionales, elaborar estrategias de evaluación de riesgos, políticas de prevención y cursos de capacitación para los trabajadores. Los trabajadores y sus representantes también deberían procurar incluir disposiciones sobre la prevención y el control de la violencia en el trabajo en los acuerdos nacionales, sectoriales y de los lugares de trabajo o empresas, como así también comunicar los actos de violencia.

El aspecto relativo a la información y la capacitación es muy importante, y los trabajadores, los supervisores y el personal directivo deberían recibir una capacitación adecuada sobre cómo prevenir y combatir la violencia en el trabajo. Se debería asimismo poner a disposición de todos los trabajadores, supervisores y personal jerárquico información sobre la violencia en los lugares de trabajo, y el empleador debería elaborar, mantener actualizada y dar a conocer documentación sobre la gestión de la violencia en los lugares de trabajo, con registros de los actos de violencia.

Con el fin de planear y poner en práctica las disposiciones del repertorio, se deberían efectuar las revisiones que fueran necesarias al sistema de gestión de la

violencia del que ya dispusiera la organización y sus correspondientes disposiciones. Los empleadores y los trabajadores y sus representantes deberían determinar conjuntamente la índole y la magnitud de la violencia en los lugares de trabajo y deberían efectuar evaluaciones de los riesgos. El empleador debería llevar un registro de los actos de violencia en el lugar de trabajo y se necesita que, a escala sectorial, nacional e internacional, haya un enfoque abarcador en el que participen los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes a fin de recopilar y evaluar los datos de toda una serie de fuentes de información sobre la violencia en los sectores de servicios. Esto es necesario con el fin de trazar gráficos de las tendencias y evaluar la eficacia de las distintas iniciativas en materia de prevención.

Al desarrollar las políticas y estrategias sobre la violencia en los lugares de trabajo se han de considerar sus causas, a fin de definir buenas estrategias de prevención. Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes deberían participar activamente, dando a la reducción de la violencia en el sector de servicios la correspondiente prioridad, especialmente con el fin de realzar el reconocimiento de la violencia en los lugares de trabajo como una amenaza de talla para la salud y la seguridad, la eficiencia de los servicios, la productividad, la igualdad de trato y el trabajo decente. Entre las medidas preventivas debería haber mejores comunicaciones y prácticas laborales como así también mejoras en el entorno laboral concreto.

Se han de establecer y mantener en todas las organizaciones disposiciones en lo referente a prevenir la violencia, estar preparados para ella y reaccionar cuando se dé. La patronal debe disponer de planes para manejar las situaciones relativas a violencia en los lugares de trabajo y debería asimismo brindar respaldo a los trabajadores afectados por la violencia, ya sea en forma de respaldo, tratamiento médico o rendición de informes. Los gobiernos deberían promover la atención y el respaldo a las víctimas de la violencia en el trabajo a

través de programas públicos de atención médica, acceso a tratamiento en los casos en que sea necesario, sistemas de seguridad social, sistemas de seguridad y salud en el trabajo y otras iniciativas gubernamentales.

En colaboración con los trabajadores y sus representantes, el empleador debería evaluar la eficacia de las políticas de prevención de la violencia en los lugares de trabajo y elaborar un proceso de aprendizaje estratégico sobre cuestiones relativas a esta problemática.

Evoluciones futuras

La elaboración del repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de servicios puede servir de catalizador para la elaboración de códigos futuros que abarquen una amplia gama de trabajadores y también hacer que se elaboren instrumentos de carácter más obligatorio, como por ejemplo, un convenio. Tras haber discutido el informe de la reunión de expertos, la 288.^a reunión del Consejo de Administración de la OIT, en su informe a la Comisión de Reuniones Sectoriales y Técnicas y Cuestiones Afines, invita al Director General a continuar investigando la cuestión relativa al estrés en los lugares de trabajo de los distintos sectores.

Se invitó asimismo a la Comisión de Programa, Presupuesto y Administración a tomar una decisión sobre una lista de reuniones técnicas que tendrán lugar en 2004-2005⁵, ocasión en la que se mencionó la celebración de otra reunión tripartita de expertos en acoso y violencia en el trabajo. La finalidad de tal reunión sería adoptar un repertorio sobre el acoso y la violencia en el trabajo incluyendo el tratamiento específico del problema del acoso sexual y recomendaciones de acción para los constituyentes y para que la Oficina refuerce la elaboración de políticas y programas prácticos a escala nacional y regional destinados a combatir el acoso y la violencia en los lugares de trabajo. Si bien el grupo de los trabajadores estuvo a favor de seleccio-

nar ésta entre otras reuniones de la lista, no obtuvo consenso entre los representantes de los gobiernos y de los empleadores y se eliminó de la lista de reuniones para 2004-2005.

No obstante, la OIT debería comenzar por difundir y promover el repertorio relativo a la violencia en los lugares de trabajo de los sectores de servicios y continuar su labor destinada a elaborar otros instrumentos sobre la violencia en el trabajo aplicables a todos los sectores, como así también elaborando instrumentos para crear un marco internacional sobre el estrés vinculado al trabajo.

Notas

¹ Directiva 2002/73/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 23 de septiembre de 2002 enmendando la Directiva del Consejo 76/207/EEC sobre la aplicación del principio de igualdad de trato para hombres y mujeres en lo concerniente al acceso al empleo, la formación profesional y los ascensos, y las condiciones de trabajo.

² www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf.

³ www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/themes/violence.htm.

⁴ www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/mevsws-11.pdf.

⁵ www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/gb-9-1.pdf.

