

Eje 3: Responsabilidad Social de la Universidad

3.3. Salud ocupacional y calidad de vida laboral.

La violencia laboral en las universidades de gestión pública

Lic. María Inés Gonzalez Carella. Lic. Alicia Inés Zanfrillo.

Universidad Nacional de Mar del Plata – Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Mar del Plata, Buenos Aires.

gcarella@mdp.edu.ar, alicia@mdp.edu.ar

A lo largo de la vida, mantenemos relaciones estimulantes que nos incitan a dar lo mejor de nosotros mismos, pero también mantenemos relaciones que nos desgastan y pueden terminar por destrozarnos. Mediante un proceso de acoso moral o maltrato psicológico, un individuo puede conseguir hacer pedazo a otros.¹

1. Introducción

En este trabajo se intenta evidenciar que la Universidad no es ajena a un fenómeno, que si bien es muy antiguo, comienza a estudiarse sistemáticamente a partir de 1996, es el fenómeno de la violencia laboral o acoso moral o “mobbing” o “psicoterror”.

Algunas cuestiones que nos parecen esenciales para ello, a saber:

1. Que esta es una problemática que corresponde al ámbito de la salud pública,
1. que requiere un abordaje interdisciplinario dada su complejidad,
2. que para ello es necesario que sea formulado conceptualmente con la mayor precisión posible y
3. que en esa trayectoria es de particular importancia la búsqueda de indicadores empíricos que puedan dar cuenta de este fenómeno para poder observarlo
4. que es imprescindible hacerlo visible para comprenderlo, prevenirlo y legislarlo.

Cuando el empleo de la fuerza y la voluntad de doblegar al otro, - señala Sluzky, citado por Scialpi-² es perpetrado, en democracia y en las instituciones estatales, “por quienes tienen la responsabilidad social y legal de cuidar a los ciudadanos, de mantener el orden en su mundo, de preservar la estabilidad y predictibilidad de sus vidas (el Estado a través de sus agentes), la violencia tiene un efecto doblemente devastador y de largo alcance.” (Sluzky, 1994)

En las Universidades de gestión pública podemos encuadrar el fenómeno de la violencia laboral en el tipo denominado por Scialpi(1999) “violencia político-burocrática”, quien su vez relaciona este tipo de violencia a otro fenómeno no menos peligroso socialmente : la corrupción.

Las víctimas de la violencia laboral en la Administración Pública en general y en las organizaciones universitarias en particular, “ no encuentran un cauce apropiado para sus reclamos”. No es posible denunciarla y menos aún modificar las situaciones que la producen.

2. El problema

Nos señala la OIT en su informe del año 1998 que “los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este

¹ Marie France Hirigoyen El acoso Moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana, Ed. Paidós, Barcelona, 1999.

² Scialpi, Diana. Violencias en la Administración Pública: Casos y Miradas para pensar la Administración Pública Nacional como ámbito laboral. Editorial Catálogos, Buenos Aires, 1999

problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales”.

Las prácticas de violencia laboral impactan sobre la salud de los agentes públicos y producen consecuencias directas sobre los resultados de la gestión, actualmente se la reconoce como una epidemia encubierta que genera altos índices de morbilidad y mortalidad mundial. La Organización Mundial de la Salud, ha estimado que los actos de violencia contribuyen al 15% de la carga mundial de enfermedad, pero destacan que no existen indicadores adecuados para medir su impacto total.

Sus efectos sobre el descenso de niveles de productividad en las organizaciones públicas resulta alarmante, es en muchos casos el factor que determina altas tasas de ausentismo.

Entendemos que el abordaje de la problemática de la violencia en entornos laborales implica considerar el análisis del clima y la cultura organizacional, que incluyen variables psicológicas y sociales que deben ser abordadas para su comprensión. Si bien, las causas psicológico sociales están siendo exploradas hasta el momento, no se ha realizado ningún esfuerzo sistemático para identificar factores de riesgo que pudieran ser particularmente relevantes para los empleados públicos. (Nigro, Waugh Jr., 1996)

El desafío actual y la mayor dificultad para realizar cualquier análisis y construir una base de datos estadísticos sobre este tema, provienen de la falta de acuerdo en las definiciones de violencia, de trabajo y de lugar de trabajo.

3. Las definiciones

La conceptualización de fenómenos de violencia en ámbitos laborales se refiere a una problemática que comprende fenómenos y conductas violentas recurrentes, no-episódicos ni únicos. Veamos algunas definiciones:

1. *La Revista de Administración Pública, de los EEUU* define a la violencia ocupacional o violencia en el lugar de trabajo como “*un daño intencional, violación u homicidio durante el curso del empleo*” y afirma que las estadísticas disponibles revelan que este tipo de violencia resulta un riesgo significativo para muchos trabajadores cuyas consecuencias podrían ser más graves de lo que los datos sugieren.
2. *El Primer Informe de la OIT – “Violence at Work”* – sostiene que la variedad de conductas que pueden ser comprendidas dentro del concepto de violencia laboral es tan extensa, la línea fronteriza que separa las conductas aceptables de las que no lo son, es tan vaga y la percepción en diferentes contextos y culturas de lo que constituye violencia, es tan diversa, que resulta un verdadero desafío tanto describir como definir el fenómeno que enfrentamos. (Chappell y Di Martino, 1998)
3. *La Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos* definió la violencia o la conducta agresiva, como “*la conducta llevada a cabo por individuos con la intención de amenazar, atentar o infligir daño físico en otras personas o a sí mismo*”. Esta definición excluye la violencia dirigida contra la propiedad (que representa un ítem significativo en el lugar de trabajo) y excluye la violencia de naturaleza psicológica, que comprende el abuso emocional, y la inflicción de ansiedad y miedo.

¿Qué es entonces violencia? La violencia es un vínculo, una forma de relación social por la cual uno de los términos realiza su poder acumulado.

Es en estas relaciones cotidianas donde se produce y reproduce la "violencia invisible", no hablada pero consentida por el temor del sometido que la padece y negada por la

complicidad domesticada de la mayoría, que lo victimiza nuevamente cada vez que se atreve a pedir amparo.³

3. Algunos tipos de violencia que pueden aplicarse a las organizaciones universitarias

1. *Acoso laboral*: por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de la conducta abusiva y especialmente de los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Es un fenómeno que destruye el ámbito de trabajo, disminuye la productividad y favorece el ausentismo.

La guerra psicológica en el lugar de trabajo incluye dos fenómenos:

- a. El abuso de poder, que los asalariados no siempre aceptan y al que pueden desenmascarar con rapidez
 - b. La manipulación perversa, que engaña con insidias y causa mucho daño.
2. *Mobbing*: este término proveniente del verbo "to mob" (atacar, asaltar) y de la etología, se refiere al comportamiento de algunos animales que, generalmente, acosan minuciosamente a un miembro del grupo para alejarlo, agrupa una diversidad de comportamientos que tiene entre ellos un fondo común: la modalidad agresiva y vejatoria tendiente a la eliminación de un trabajador de la empresa. Una suerte de terror psicológico ejercido en el lugar de trabajo. Las formas en la que suele presentarse son variadas y de las más sutiles: el aislamiento físico del trabajador, la marginación a través de la hostilidad y la falta de comunicación; la difusión de conceptos peyorativos; la asignación de tareas humillantes, descalificadoras o de muy difícil concreción; el menoscabo de la imagen del empleado frente a sus colegas o superiores, los cambios continuos, etc.

Nos dice la OIT que es un problema que se agrava cada vez más esta práctica conocida como "mobbing" o intimidación y hostigamiento psicológico que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador que convierten en blanco de su hostilidad. Entre las formas que reviste este comportamiento, figuran, por ejemplo: la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; "hacer el vacío" a un trabajador, desalentando todo contacto social con éste; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar. Se ha estimado que el hostigamiento psicológico es un factor coadyuvante en 10 a 15 por ciento de los suicidios en Suecia.

3. *La violencia político-burocrática* (Scialpi,1999) es un tipo específico (una variante) de violencia política, perpetrada (sobre los agentes del sector público), por funcionarios políticos de la Administración Pública y por agentes de alto rango (Personal Jerárquico y/o con funciones ejecutivas/con personal a cargo) que tienen la responsabilidad social, legal y (en este caso) administrativa de cuidar a los trabajadores del Estado y de cumplir y hacer cumplir las normas administrativas vigentes. Este tipo de violencia político-burocrática es fortalecida

³ Izaguirre, Inés. El Poder en proceso: La violencia que no se ve, In: Emir Sader Democracia sin exclusiones ni excluidos. Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 1998.

y perpetuada además por el apoyo de no-decisores que convalidan dichas prácticas.

4. *Violencia psicológica (según la OIT)*: en los últimos años, se han conocido nuevos antecedentes que demuestran las consecuencias y daños resultantes de la violencia no física, que suele denominarse "violencia psicológica". "En los nuevos modelos de análisis de la violencia en el trabajo se ponen en un pie de igualdad sus manifestaciones físicas y las psicológicas, y se reconoce plenamente la importancia que tienen los actos de violencia menos graves", dice Vittorio Di Martino, uno de los autores del informe de la OIT.

En ella quedan comprendidos los siguientes comportamientos:

5. *Amedrentamiento* - Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores. Concretamente, puede tratarse, por ejemplo, de:
 - crear dificultades cotidianas a toda persona que pueda desempeñar mejor las funciones profesionales que el "amedrentador";
 - alzar la voz o gritar sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno;
 - imponer el "amedrentador" sus puntos de vistas como única manera correcta de realizar las tareas;
 - negarse a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza;
 - mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes
 - privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.

Algunos mecanismos a tener en cuenta

El aprendizaje social le impone al agente respetar a su superior, lo que conlleva la ideología (creencia) de que tiene la obligación de complacerlo, subordinándose a todo capricho o impulso del superior. Implícita e históricamente muchos agentes (¿la mayoría?) han incorporado este "deber de complacer". Esto significa no discutir en situaciones de trabajo y aceptar las re-rotulaciones (resignificaciones) de las conductas que realizan los jefes. La población afectada desempeña sus tareas en el desamparo aprendido. (Scialpi, 1999)

En este contexto, se llega a calificar de "persona equilibrada" o "persona que sabe adaptarse a las circunstancias " (entendido como elogio) a la persona que no cuestiona las abiertas violaciones a las normativas vigentes, ni mucho menos las arbitrariedades, algunas de ellas incluidas (avaladas y consolidadas) en las mismas normativas vigentes.

El o los agresores se engrandecen a costa de rebajar a los demás y evitar cualquier conflicto interior o cualquier estado de ánimo al descargar sobre otro la responsabilidad de lo que no funciona. El primer acto del depredador (el perverso) consiste en paralizar a su víctima para que no se pueda defender.

Los pequeños actos perversos son tan cotidianos que parecen normales. Empiezan con una sencilla falta de respeto, con una mentira o con una manipulación. Si el grupo social en el que aparecen no reacciona, estos actos se transforman progresivamente en verdaderas conductas perversas que tienen graves consecuencias para la salud psicológica de la víctima, al no tener la seguridad que serán comprendidas, las víctimas

callan y sufren en silencio. Hoy en día, las víctimas se aferran desesperadamente a su lugar de trabajo en detrimento de su salud física y psíquica.

En el ámbito laboral, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad.

“...nuestro siglo, el siglo de los genocidios, presenta variadas experiencias de las que Argentina ha sido, en años recientes, laboratorio conspicuo. El resultado son nuestras sociedades apáticas, disociadas, injustas, escindidas, sometidas a un poder cada vez más corrupto, excluyente e impune. De quienes trabajamos en ciencias sociales somos todavía muy pocos los que estamos haciéndonos cargo de investigar esos procesos “⁴

4. Perspectivas teóricas

La especialista Marie France Hirigoyen acuñó el concepto “acoso moral” para describir un proceso de maltrato psicológico mediante el cual “un individuo puede conseguir hacer pedazos a otro y el ensañamiento puede conducir incluso a un verdadero asesinato psíquico”. Según ella, “por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.” (Hirigoyen, 1999)

También sostiene que “cuando el proceso de acoso en la empresa se instaura, la víctima es estigmatizada: se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter o que está loca. Se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto.” Más aún, “las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. Al contrario, el acoso empieza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que la señala como blanco”.

La particular “violencia simbólica” que se ejerce en los ámbitos de educación superior tiende a forzar la “producción de creencias” en el sentido que la autoridad intenta resignificar su actuación, su poder, en un intento de autolegitimación, desconocido que solo puede ser legitimado externamente para que la gestión sea democrática y representativa.

La dificultad que encuentra este intento de autolegitimación cuando no está convalidada por el entorno, está dada por la capacidad crítica y reflexiva de **todos** los miembros de las organizaciones universitarias.

4.METODOLOGÍA

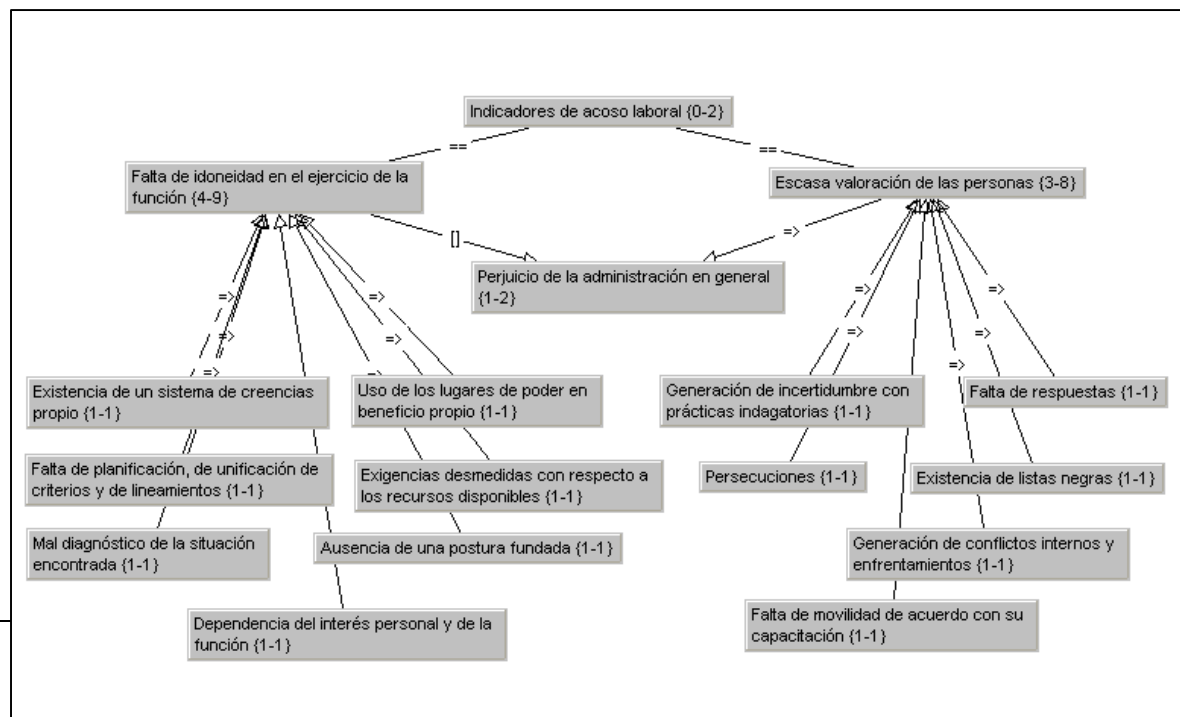
Es este un trabajo de tipo exploratorio que tiende a la búsqueda de “observables”, “indicadores” que faciliten la visibilidad de la violencia laboral, para ello se pusieron a continuación los indicadores que toma Diana Scilapi en el trabajo citado y se les solicita a quienes han respondido a esta escala y de algún modo convalidado esos indicadores, que nos provean de otros indicadores a efectos de realizar un trabajo más profundo.

Algunos indicadores

Estas son algunas de las modalidades de violencia político-burocrática que padecen los agentes de la Administración Pública Central Argentina.

⁴ Izaguirre, Inés. Op.cit.

Indicador de acoso laboral	Promedio
Asignación clientelar, corporativa o amiguista de los cargos de dirección en el aparato estatal y de los gastos reservados	3,00
Escandalosas desigualdades salariales aún para agentes que deben ser graduados universitarios y desarrollan funciones similares de organización, planeamiento y control pero pertenecen a plantas permanentes y escalafones distintos	2,89
Coexistencia de escalafones o sistemas de empleo vigentes	2,83
Abierta violación de normas vigentes	2,70
Criterios irracionales de selección de personal	2,70
Infrautilización de capacidades individuales	2,70
Desaliento a la excelencia profesional mediante criterios perversos de equivalencias para la capacitación externa al Instituto Nacional de la Administración Pública	2,67
Inadecuación del mobiliario, y falta de lugares destinados para el almuerzo de los trabajadores que comen sobre el escritorio, atendiendo, a veces, simultáneamente al público	2,67
Hacinamiento laboral y Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo degradantes	2,56
Ausencia del obligado pronunciamiento administrativo frente a los reclamos (administrativos) presentados por los agentes	2,50
Unidades retributivas (sobresueldo) distribuidas a criterio del jefe político.	2,38
Becas de estudio - incluidas maestrías costosas - no difundidas y reservadas sólo para los amigos/as de los jefes de turno.	2,22
Desprecio y destrucción de la producción elaborada por los agentes	2,22
La violencia laboral en el Convenio Colectivo de Trabajo	2,20
Existencia de regímenes de privilegio y de onerosas consultorías financiadas por organismos internacionales que contribuyen a aumentar la deuda externa.	2,14
Techo de cristal para las mujeres	2,14
Concursos espurios	2,10
Sistema de capacitación con "clientela cautiva"	1,78
Evaluaciones de desempeño del personal con "cupos".	1,67
Sumarios injustificados	1,67
Desprotección a la maternidad	1,60
Amenazas de toda índole (incluida la de asesinar a la víctima)	1,56
Acoso sexual como salvoconducto para conseguir o mantener puestos de trabajo	1,11



Concluimos con dos citas:

“El registro de la violencia a la que estamos sometidos pasa por su re-conocimiento, y como todo conocimiento éste es tributario de la experiencia. Toda situación de poder que naturalice la desigualdad y banalice la impunidad es una situación de violencia permanente, una violencia "mala", que nos escinde como miembros de una especie humana única, que transforma una porción de sujetos en objetos. Frente a ella es necesario ejercitar una violencia positiva: la que permite construir nuestra autonomía resistiendo los embates, por pequeños que sean, del poder excluyente. Esto es, recuperar nuestra humanidad”⁵

“Un paraíso perdido o un paraíso que todavía se tiene la esperanza de encontrar; de uno u otro modo, de que es un paraíso que no habitamos ni el paraíso que conocemos a través de nuestra propia experiencia. Quizás sea un paraíso precisamente por esas razones. La imaginación a diferencias de las duras realidades de la vida, es un lugar de la expansión sin trabas. Podemos “dar rienda suelta” impunemente a nuestra imaginación, y de hecho lo hacemos; pues no tenemos muchas oportunidades de someter a la prueba de la vida lo que hemos imaginado”.⁶

Referencias Bibliográficas

- Hirigoyen, Marie France El acoso Moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana, Editorial Paidós, Barcelona, 1999.
- Informe O.I.T. “Factores que entorpecen el desarrollo de los recursos humanos: deficiencias en materia de seguridad y salud.” en: Informe sobre el desarrollo de los recursos humanos de la función pública en el contexto del ajuste estructural y del proceso de transición, Organización Internacional del Trabajo, OIT, Programa de Actividades Sectoriales, 1998
- Izaguirre, Inés El Poder en proceso: La violencia que no se ve, In: Emir Sader Democracia sin exclusiones ni excluidos. Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 1998.
- Scialpi, Diana. Violencias en la Administración Pública: Casos y Miradas para pensar la Administración Pública Nacional como ámbito laboral. Editorial Catálogos, Buenos Aires, 1999.
- Scialpi, Diana “La violencia en la gestión de personal de la función pública, como condición necesaria para el desarrollo de la corrupción”. Revista Probidad sobre la corrupción en la Argentina. Edición No.14. <http://www.probidad.org.sv/revista>, mayo 2001.

⁵ Izaguirre, Inés. op.cit

⁶ Zygmunt Bauman, 2003, Comunidad En busca de seguridad en un mundo hostil, Ed. Siglo XXI, Madrid.