

## La verdadera cara de la violencia en el trabajo

La variedad de comportamientos que pueden ser incluidos en la categoría 'violencia en el trabajo' es tan amplia, la línea que separa a los comportamientos aceptables es a veces tan difusa y la percepción, en diferentes contextos y culturas, de lo que constituye violencia en el trabajo es tan diversa, que implica un enorme desafío para nosotros describir y definir este fenómeno.

En la práctica, violencia en el lugar de trabajo puede incluir una amplia gama de comportamientos, a menudo en forma continua y superpuestos como se ejemplifica a continuación. Aquellos que en el transcurso de su vida laboral no han experimentado nunca o no han sido testigos de uno de estos comportamientos son una muy pequeña y afortunada minoría.

### Variedad de comportamientos

Homicidio  
Violación  
Robo  
Herir  
Golpear  
Ataques psíquicos  
Patear  
Cortar  
Perforar  
Escupir  
Rasguñar  
apretar, pellizcar  
acechar  
hostigamiento (sexual y racial)  
intimidar  
acosar  
victimizar amenazar  
aislar  
dejar mensajes ofensivos  
tener una postura agresiva  
hacer gestos groseros  
interferir con el trabajo, las herramientas y equipos  
comportamiento hostil  
hacer juramentos, maldecir  
gritar  
poner a alguien sobrenombres despectivos o llamarle 'estúpido', 'vago', 'tonto', 'idiota' (name calling)  
hacer insinuaciones  
hacer el vacío (silencio deliberado)

## Variedad de comportamientos

La violencia laboral ya sea psíquica o psicológica- se ha vuelto global, ha cruzado fronteras, puestos de trabajo y grupos ocupacionales.

Una investigación de la Unión Europea basada en 15.800 entrevistas en 15 de sus países miembros, describe que un 4 por ciento de los trabajadores (unos 6 millones) fueron objeto de violencia psíquica el año anterior; un 2% (3 millones de trabajadores) sufrieron acoso sexual y un 8 % (12 millones de trabajadores) fueron víctimas de intimidación y hostigamiento. Lo más importante, el dato que conecta la precariedad laboral de género, la juventud y sectores especiales en riesgo.

En los Estados Unidos, cerca de 1000 ciudadanos son asesinados en el lugar de trabajo cada año y el homicidio en el lugar de trabajo es una causa importante de muerte en mujeres y hombres. De acuerdo con el Estudio Nacional sobre Víctimas del Crimen, durante cada uno de los 3 años, los ciudadanos de EEUU experimentaron más de 2 millones de actos de violencia mientras estaban trabajando. El tipo más común de crimen violento en el trabajo, es el asalto simple, con una media estimada de 1.4 millones de ataques cada año.

Mientras trabajan, los ciudadanos estadounidenses sufren 395.000 asaltos agravados, 50.000 violaciones y asaltos sexuales y 83.000 robos.

Sin bien no existe una sola ocupación que esté inmune de la violencia en el trabajo, la violencia laboral se centra en ciertas ocupaciones.

El primer lugar con el 24% aparece el sector de la salud (hospitales, clínicas y sanatorios). En segundo lugar servicios sociales (empleadas domésticas, cuidadores de ancianos, trabajadores sociales, etc.)

En tercer lugar se ubican 'Otras ocupaciones'. En cuarto lugar, con el 7% se encuentran los trabajadores postales, bancarios, de la educación y del transporte. En quinto lugar con el 5% la policía, en sexto lugar los cuidadores de niños y el sector de consumo masivo (supermercados, etc.). Por último aparece el sector Seguridad.

En el Reino Unido, una encuesta realizada en 1995 dirigida por el Consorcio británico de consumo masivo, afirmaba que más de 11.000 trabajadores de ese sector fueron víctimas de violencia psicológica entre 1994-1995 y 350.000 sufrieron amenazas y abuso verbal.

En Japón la grave recesión económica que provocó una gran reestructuración corporativa, incluso de personas que habían pasado toda la vida en la compañía. La pérdida la seguridad en de empleos de toda la vida, y de los privilegios por antigüedad, han sido acompañados por acosos a trabajadores de oficina. La Unión de Gerentes de Tokio, estableció una 'línea gratuita de intimidación' que recibió más de 1.700 consultas en dos periodos entre Junio y Octubre de 1996. El estrés fue la queja más común entre los llamados, con muchas preguntas en busca de tratamiento psicológico. Familiares de personas que habían intentado suicidarse o se habían suicidado estaban entre quienes llamaban.

La migración por motivos laborales ha sido desde siempre característica del mercado laboral filipino.

De acuerdo con la información recolectada en Filipinas, más de la mitad de todos los trabajadores filipinos contratados en el exterior son mujeres. Muchas son contratadas para servicio doméstico y la industria del entretenimiento. La investigación ha demostrado que estas trabajadoras filipinas son frecuentemente víctimas de la violencia, asociada a su empleo.

## Violencia psicológica

No toda la violencia es física. En los últimos años, ha emergido nueva evidencia del impacto y el daño causado por la violencia no física sino psicológica. Tal violencia psicológica incluye bullying (intimidaciones) y mobbing (acoso laboral).

La intimidación en el lugar de trabajo es una de las formas de mayor crecimiento de violencia laboral. Se constituye en comportamiento ofensivo por actos vengativos, crueles, malévolos o humillantes para dañar a una persona o grupos de empleados a través de prácticas como: hacer la vida imposible hacia aquellos que tienen la posibilidad de hacer el trabajo mejor que los acosadores, gritarle al personal para que haga las cosas, insistir en que la forma de hacer las cosas es la del acosador, negarse a delegar porque el acosador siente que no se puede confiar en nadie, y castigar a otros criticando constantemente su trabajo o quitarle responsabilidades a alguien por haber sido demasiado competente.

Una investigación llevada a cabo en el Reino Unido, encontró que el 53% de los empleados han sido víctimas de bullying (intimidación) en el trabajo y que el 78% había sido testigo de ese comportamiento. El impacto sobre los afectados, puede ser muy severo.

## Los riesgos especiales de trabajar solo

La automatización, subcontratación, técnicos de redes (teleworking y networking) y los nuevos "auto-empleados". Se están incrementando en todo el mundo el número de personas que trabaja sola. Trabajar solo no es más peligroso que otro empleo, pero conlleva situaciones especiales.

Los trabajadores que trabajan solos en pequeños comercios, estaciones de servicio, kioscos (estancos) son habitualmente un blanco 'fácil' para los agresores. En los Estados Unidos, los trabajadores de estaciones de servicio están en cuarto lugar entre las ocupaciones más expuestas a los homicidios. Barrenderos, personal de mantenimiento o reparación y otras personas que trabajan solas fuera del horario normal, están especialmente en riesgo de sufrir ataques físicos y sexuales. Otras personas que trabajan solos son los taxistas, que en muchas zonas están expuestos ante grandes riesgos de violencia. El horario nocturno es del mayor riesgo para conducir y como otras ocupaciones, los clientes intoxicados (por alcohol o drogas) aparecen como un factor que precipita la violencia. Un estudio australiano de 1990 entre taxistas mostró que los taxistas se enfrentaron unas 28 veces más el riesgo de ataque no sexual y al menos 67 veces más el índice de robos, comparado con la comunidad en general.

## Causas y costos de la violencia en el lugar de trabajo

¿Es el "empleado disgustado", el "típico hombre" que ejerce la violencia en el lugar de trabajo? Las novedades sobre incidentes de violencia en el trabajo acentúa estas actitudes del individuo: enfurecido, apenado, irritado o frustrado por una razón o por otra, personal o laboral, o por influencia del alcohol o drogas.

Sin embargo, esta percepción puede ser reproducida en los medios de comunicación, un acercamiento mucho más prometedor a la violencia de lugar de trabajo puede ser encontrado en un análisis "interactivo" tanto de factores de riesgo individuales como de sociales.

La violencia en el trabajo se da habitualmente por una combinación de causas, que incluyen el comportamiento individual así como el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, la forma en que interactúan los compañeros de trabajo, la forma en la que los clientes interactúan con los empleados, y la relación entre los directivos y el resto de los empleados.

**¿Cuál es el costo?** La violencia causa inmediatamente y por largo tiempo una interrupción de las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y de todo el ambiente de trabajo.

Los empleadores acarrean con el coste directo de la pérdida de trabajo y de la mejora de medidas de seguridad. Los costes indirectos tienen que ver con la reducción de la eficiencia y productividad, pérdida de la calidad del producto, de la imagen de la compañía y la reducción del número de clientes.

En los Estados Unidos, los costos totales de la violencia en el lugar de trabajo para los empleadores fueron de más de 4 mil millones en 1992, de acuerdo a una investigación dirigida por el Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo. En Canadá, los reclamos por indemnizaciones por violencia laboral de los trabajadores de hospitales se han incrementado un 88 % desde 1985, de acuerdo con el Consejo de Trabajadores de British Columbia. En Alemania, el costo directo de la violencia psíquica en una empresa de 1000 trabajadores ha sido calculado en 112.000 dólares por año, más unos 56.000 dólares de costos indirectos.

## Venciendo la violencia en el trabajo ahora mismo

Se empieza a reconocer paulatinamente que para confrontar la violencia en el trabajo se necesita un acercamiento comprensivo.

En lugar de buscar una sola solución para cualquier problema y situación, se deben analizar todas las causas que generan violencia y se deben adoptar una variedad de intervenciones estratégicas. La respuesta a la violencia en el lugar de trabajo es frecuentemente limitada, se circunscribe a un solo episodio y es limitada.

Pero también está creciendo la conciencia de que la violencia en el trabajo no es un mero episodio, un problema individual, sino estructural, un problema estratégico arraigado ampliamente en lo social, económico, cultural y organizacional. Existe también un creciente reconocimiento que la violencia en el trabajo va en detrimento de la funcionalidad del lugar de trabajo, y toda acción tomada contra esa violencia es una parte integral del desarrollo organizacional de una empresa sana.

Consecuentemente la respuesta debe estar dirigida a combatir las causas, más que los efectos de la violencia en el trabajo. En este sentido, la importancia de un acercamiento preventivo, sistemático y bien dirigido y cada vez más acentuado.

Algunas medidas acertadas para intervenir en forma temprana, podrán producir resultados permanentes como:

\*Difundir información sobre legislación de avanzada, guías y prácticas sobre este tema, para que actúen como multiplicadores junto con otras iniciativas anti-violencia.

\*Alentar programas anti-violencia, especialmente a nivel de empresas, especialmente dirigidos a combatir la violencia en el trabajo.

\*Asistir a los gobiernos, empleados y trabajadores de las organizaciones a desarrollar políticas efectivas en contra de la violencia en el trabajo.

\*Asistir en la elaboración de programas de entrenamiento para directivos, trabajadores y funcionarios del gobierno expuestos a la violencia en el trabajo.

\*Asistir en la elaboración de procedimientos para apoyar la denuncia de incidentes violentos.

\*Asistir en la coordinación de diferentes iniciativas anti violencia en diferentes niveles para que se conviertan en planes organizados y estrategias.

**Beatriz Rago**  
**Coord. del Departamento de la**  
**Mujer y la Familia**