

Resumen Imprimible

Curso Violencia Laboral

## Módulo 1

### Contenidos:

- Recorrido histórico sobre el contexto organizacional nacional
- Concepto de violencia laboral
- Tipos de violencia laboral
- Formas de prevención de la violencia laboral
- Circunstancias en las que puede existir la violencia laboral
- Efectos y consecuencias que sufren las víctimas
- Regulaciones de la violencia laboral en el plano internacional y nacional

**Cambios en el mundo del trabajo**

---

El mundo laboral, regulado por normas que determinan los derechos y obligaciones del empleador y del trabajador, data del siglo XX. Sin embargo, el trabajo para un tercero es muy antiguo, a tal punto que lo que entendemos actualmente por remuneración, y llamamos “salario”, proviene de una muy antigua costumbre. Antiguamente, el trabajo de otros era retribuido mediante el pago en sal que, en aquel tiempo, era un artículo muy escaso y valioso. De allí es que deriva el vocablo “salario” que usamos para referirnos a la remuneración por nuestro trabajo. Sin embargo, el mundo del trabajo ha ido cambiando con los siglos y los avances tanto sociales, tecnológicos como legislativos.

Durante parte de la revolución industrial existía, por ejemplo, el trabajo infantil en fábricas, incluso, en el siglo XIX, cuando el carbón era un artículo muypreciado, los niños eran enviados por sus propios padres a trabajar en las minas, ya que podían entrar en lugares pequeños. En aquel momento, esa conducta no era cuestionada por la sociedad, sin embargo, hoy este tipo de trabajo está prohibido mundialmente. Dentro de las normativas internacionales de Naciones Unidas, una de las primeras normas que se pide cumplir es la de la prohibición del trabajo infantil y esto se implementa a través de normas nacionales e internacionales en casi todos los países del mundo, aunque en algunos muy atrasados aún siga existiendo.

A partir de este ejemplo, podemos reflexionar sobre un accionar que pudo ser considerado como “normal” o “habitual” en algún momento histórico, pero que luego dejó de serlo y hasta fue prohibido mundialmente. Era normal que los niños trabajaran hasta que se consideró que era nocivo para su desarrollo físico, madurativo y psicológico. Lo que era una conducta social naturalizada, cambió y se transformó en una prohibición e, incluso, de esa desnaturalización surgieron nuevas normativas mundiales, como, por ejemplo, los derechos del niño.

Los supuestos y preceptos sociales que podían hacer viable una conducta en una determinada época pueden no serlo en otra, inclusive, dentro de una misma

sociedad. Lo mismo sucede con el hecho de la violencia laboral. Hoy la violencia o el acoso en el trabajo ya no son tolerados.

Es la cultura de la sociedad en donde ese hecho opera, la que determina que sea aceptado o no, en ese momento específico. Hoy, en nuestra sociedad occidental del siglo XXI, entendemos que el trabajo infantil o la violencia laboral no son aceptados y se encuentran prohibidos por las leyes y tratados internacionales.

### **Relaciones interpersonales e intergrupales**

Una sociedad es un sistema de relaciones interpersonales e intergrupales que se desarrollan en un lugar determinado, con un fin en sí mismos y se ordenan bajo determinados valores que son los que forman las bases de las normas que regirán a ese sistema o sociedad.

Una organización, con o sin fines de lucro, es lo mismo, pero a otra escala. Son sistemas de relaciones interpersonales que se agrupan para lograr un determinado resultado, que será su contribución al tejido productivo y social de una sociedad y, en el desarrollo de ese resultado, se producen bienes y servicios para dicha sociedad.

Las personas que trabajan dentro de las empresas u organizaciones sin fines de lucro (a las que llamaremos en adelante genéricamente, organizaciones), interactúan bajo ciertos parámetros de relaciones interpersonales que son los propios de esa organización y que, a su vez, pueden ser heredados socialmente. Esos parámetros reflejan los valores, prejuicios y supuestos que en esa empresa y en la sociedad se sustentan y se viven.

Dicho esto, podemos entender, como relativos a cada organización, los valores que rigen las relaciones intergrupales e interpersonales y que fundamentan las normas internas de convivencia en dicha organización, sean formales o no. A su vez, no podemos olvidar que esa organización se inserta en una sociedad que, por su nivel

de desarrollo social, político, económico y tecnológico, en una época determinada, da marco a las relaciones que suceden dentro de la organización.

### **Breve recorrido histórico**

En la Argentina de los años cincuenta, en aquella época, era muy común el trabajo en fábricas, con grandes dotaciones y con relativo bajo desempleo. Había empresas grandes que, por ejemplo, se radicaban en zonas poco pobladas y alrededor de ellas se fabricaban escuelas, casas, hospitales y se asentaban las personas que trabajaban en dichas empresas. Los empleados normalmente trabajaban muchos años en estas y podían tener confianza en llegar a la jubilación allí mismo. También se formaban polos fabriles como lo fueron Avellaneda o Zárate, en la Provincia de Buenos Aires, donde se asentaron fábricas, como SASETRU, que dieron vida a la localidad y fueron tan grandes que, a su alrededor, se asentaron otras empresas atrayendo a miles de trabajadores a sus puestos laborales.

Ya en los años 90, Argentina cambió el perfil requerido en el gerenciamiento y esto se tradujo en un cambio de valores.

### Valores, líderes y liderazgo

En aquel entorno, el manejo del poder dentro de las organizaciones era, en general, del tipo autoritario y/o paternalista. Había responsables que tenían mucha gente a cargo y el estilo de liderazgo imperante era paternalista y/o autoritario. Las empresas tenían estructuras muy piramidales, poca delegación de funciones, mucha estratificación laboral por categorías en las que podían estar toda una vida con escasa variación. Esto no implica que estemos diciendo que el manejo era irrespetuoso, todo lo contrario, el “jefe” era una persona muy respetada que había llegado a su posición después de años en la empresa y eso se reflejaba en el sentido de status que sentía por la posición a la que había alcanzado. El reconocimiento jerárquico, dada la posición, era muy importante, socialmente era muy reconocido y, en general, determinaba el respeto de sus colaboradores. Con lo cual, el ser jefe

implicaba de por sí –siempre hablando en términos generales-, un reconocimiento por parte de la empresa y un apoyo a su carrera allí mismo. Lo lógico era, en esos años, trabajar en una empresa y hacer en esta toda la carrera laboral.

Aproximadamente a partir de los años noventa, en la Argentina cambiaron las relaciones laborales en los hechos, hubo una transformación en estas. Muchas empresas que eran del Estado fueron privatizadas, la economía se abrió a las importaciones y otras empresas que vivían bajo una economía cerrada, fueron sobrepasadas por la competencia internacional. Esto fue producto de la globalización que se hizo presente en todo el mundo. A partir de esa década, la estructura del poder en las organizaciones cambió. Si bien muchas personas siguieron trabajando en organizaciones por muchos años, las empresas buscaban nuevos conceptos como la productividad.

Vale decir que las organizaciones comenzaron a tener indicadores como este: una ecuación que traduce la productividad de sus bienes y servicios con calidad y cantidad según el número de colaboradores involucrados en esa producción. A su vez, las dotaciones se ajustaban en la proporción necesaria para que la producción fuera redituable en la proporción esperada. Muy rápidamente surgió el concepto de la necesidad de mayor adquisición de competencias y capacidades laborales para los nuevos puestos que se originaban, producto de la inversión en las empresas y de la adquisición de nuevas tecnologías y robóticas en las distintas actividades.

Entre los cambios exigidos a las organizaciones a raíz del nuevo contexto socioeconómico, podemos distinguir:

- En lo que hace a las posiciones de poder del antiguo “jefe”, la forma de adquirir su posición había cambiado, ahora se requerían otras competencias y capacidades para alcanzarla. Por ejemplo, se introducía el uso de computadoras en todas las empresas y eso, ya de por sí, era un cambio enorme en la comunicación y reporte de actividades. Esto hizo que con las nuevas exigencias de los puestos trabajo, la sola autoridad del jefe ya no estuviera sólo asentada en los años de servicio en la

organización sino, fundamentalmente, en el conocimiento de los procesos, procedimientos de trabajo y nuevas herramientas tecnológicas que debían implementarse a futuro, los cuales distaban mucho de los del pasado.

- Se introducían profesionales recién recibidos en muchas empresas y se les preparaba para adquirir posiciones de responsabilidad en el mediano plazo.
- Las empresas capacitaban muchísimo a sus colaboradores, pero era una realidad que las nuevas condiciones hacían necesario un nuevo tipo de liderazgo en los mandos medios y en la organización en general.

Otro efecto del cambio en el mercado laboral era la gran rotación. Cambiaron los perfiles requeridos en las organizaciones y las empresas requerían mayor conocimiento en tecnología, ingeniería, economía, marketing, ventas, atención al cliente y gestión de recursos humanos.

Las organizaciones sabían que ya no podían garantizar empleo de por vida a sus trabajadores, entonces, los que veían la posibilidad de capacitarse y reconvertir sus capacidades laborales, adquiriendo nuevas o mayores competencias, acordes a lo que requería el mercado, lo hacían o, de lo contrario, corrían el riesgo de quedar fuera del mercado de trabajo en relación de dependencia.

Hoy es una realidad que alrededor del 3% de las empresas son realmente grandes empresas y el resto son pequeñas y medianas, PYMES. Esta relación era inversa en los años cincuenta.

Unas de las consideraciones importantes para este tema, es entender que:

- Todo cambio es positivo, si nos adaptamos a él.
- Todo cambio es negativo, si no podemos adaptarnos a él.

### Estrés laboral y alta rotación

En ambos casos, no fueron casuales y las dos vinieron de la mano de los cambios en las expectativas de desarrollo del mercado laboral.

---

El estrés laboral era desconocido en el mercado en los años sesenta, setenta y ochenta. En los años noventa, era una novedad surgida como consecuencia de la no adaptación a las nuevas exigencias en los puestos de trabajo y el ritmo que empezó a imperar en las empresas. Dos aspectos que hacían que el cumplimiento de objetivos de producción y ventas cambiaran el status quo que regía hasta ese momento.

En términos generales, podemos decir que a mucha gente le costaba adaptarse, se empezó a sufrir el desgaste psicológico y emocional y muchos comenzaron a tener largos períodos de readaptación hacia otros puestos de trabajo, diferentes de los que esperaban obtener al comienzo de sus carreras laborales.

Respecto a la alta rotación laboral, muchas empresas reemplazaron a sus colaboradores por aquellos con mayores competencias acordes al mercado de ese momento.

Empresas de capitales extranjeros ingresaron al país y trajeron sus estilos de gerenciamientos más cercanos al liderazgo unido al desarrollo del capital humano; el ascenso en las empresas estaba más relacionado con el mérito, la capacitación y los estudios formales de grado. Todo esto ensanchó la brecha entre los empleados más calificados y los menos calificados, exponiendo a mayor vulnerabilidad a éstos últimos de lo que habían estado en décadas anteriores; así, se circunscribió a muchos empleados a más bajas retribuciones; otros, de menor calificación, pasaron a ocupar empleos precarios, no registrados o simplemente entrar en cambios permanentes de trabajo determinando un fenómeno de alta rotación en ciertas actividades, sectores o industrias.

### Cambios y consecuencias

El poder en las estructuras jerárquicas piramidales de los años anteriores fue cambiando en los años noventa, llevando las estructuras jerárquicas a menos cantidad de posiciones de jefaturas intermedias, los grupos de trabajo se fueron transformando en grupos de trabajo más especializados o pequeños. Como consecuencia, las competencias de gestión de equipos de trabajo requeridas a los

---

jefes fueron en aumento. El perfil de liderazgo requerido pasó de ser posicional, basado en el status y la historia dentro de una empresa u organización a la que se conocía, a estar basado en la obtención de resultados a través del trabajo en equipo definido básicamente por metas comunes; procesos comunes y la necesaria interacción de los integrantes del equipo.

El trabajo en equipo definido como unidad productiva y de desarrollo está en cabeza de su responsable que debe liderar equipos de modo eficiente, basando su liderazgo en el fomento de las capacidades internas y la resolución de conflictos internos e intergrupales. Se requieren líderes más empoderados de sus funciones que basen su modelo de gestión en la influencia, la comunicación y el reconocimiento.

Pasamos entonces de jefes asentados en la autoridad delegada por la empresa, o jefes posicionales, aferrados a la estructura de la empresa, a jefes que debían desarrollar las relaciones con sus colaboradores implementando cambios que llevaran a nuevos resultados.

Esto produjo mucha rotación en los mandos medios y gerenciales en las organizaciones, en quienes no pudieron cambiar su antiguo paradigma de poder dentro de las empresas. La resistencia a los cambios y el resentimiento pudo haber hecho estragos en lo emocional y psicológico. Esto también sucedió en muchos trabajadores que tampoco pudieron adquirir nuevas competencias y readaptarse para adquirir nuevas empleabilidades y que se vieron fuera del mercado laboral.

Las sucesivas legislaciones sobre flexibilización laboral permitieron una mayor rotación entre quienes no tenían las condiciones necesarias y la retención o búsqueda de colaboradores con otras competencias más enfocadas hacia los nuevos desafíos.

El congreso, la sociedad, los sindicatos, todos vivieron el cambio de época y de una u otra forma fueron adaptándose al nuevo mercado laboral.



Por otra parte, el estrés laboral al que se vieron sujetas muchas personas, la pérdida de seguridad en el empleo “de por vida” y la imposibilidad de adquirir nuevos empleos con las antiguas calificaciones, dejaron a varias de ellas deprimidas dentro del mercado laboral. Por múltiples razones, paralelamente, creció exponencialmente el desempleo y las generaciones venideras vieron a muchos de sus padres y allegados cambiando de trabajo, perdiendo oportunidades de estabilidad, tomando trabajos por cuenta propia o montando nuevos emprendimientos alejados de los entornos del empleo que, hasta entonces, se consideraba seguro.

La brecha entre el empleo de calidad, calificado y bien remunerado, con el de menor calidad y más baja remuneración se fue agrandando.

En cuestión de pocas décadas, se pasó desde un mercado de trabajo bajo el Estado de Bienestar a un mercado de trabajo signado por la volatilidad financiera de las empresas, empleos más marcados por la tecnología y robótica, empleos que no podían garantizar una estabilidad laboral a largo plazo y un, cada vez más marcado, desarrollo organizacional que dejaba afuera al empleado escasamente calificado.

Dados estos cambios, resultaba imposible sostener el entorno de seguridad en el trabajo de décadas anteriores, como así también la autoridad de un responsable de equipo por el mero hecho de su antigüedad en la empresa. Esto permitió que muchas personas no pudieran adaptarse a nuevos entornos laborales y al cambio en el estilo de liderazgo. Lo que antes fue el ejercicio de un poder autoritario y/o paternalista por parte de los responsables de equipos, se tornó, muchas veces, en un uso del poder abusivo por falta de adaptación y flexibilidad ante los nuevos requisitos del puesto. Ambientes de trabajo relajados con equipos que se conocían por mucho tiempo y entendían que el trabajo era una extensión de su casa, se vieron en un entorno cambiante, competitivo, con rotaciones y movimientos de asignaciones a las que antes no estaban acostumbrados.

Abuso de poder

Como podemos intuir en base al contexto descrito, el abuso de poder no es algo nuevo en la historia de las relaciones interpersonales. En el entorno empresarial, décadas atrás, el responsable de área podía decir “(...) acá las cosas se hacen así porque yo lo digo, que soy el jefe” y esto cambió. Ya no podía ser utilizado porque simplemente no era funcional a lo que se requería del responsable. El responsable debía dar resultados y manejar su equipo considerando calificar a sus empleados, dándoles desarrollo y posibilitando su escalamiento en la organización por sus competencias. Muchos, miles, fueron quienes pudieron adaptarse a ello, pero otros no pudieron.

Algunos, simplemente, aunque no tenían la historia laboral que relatábamos, se insertaban en ámbitos laborales donde debían dar resultados y tener un estilo de gestión que implicaba la gestión del capital tecnológico y humano a su cargo. Si esto no era acompañado con el desarrollo de estilos de liderazgo asentados en el desarrollo de las relaciones interpersonales, empatía, sinergia en el equipo, flexibilidad, resolución de conflictos, y desarrollo de los colaboradores, se producía un “bloqueo” en el desenvolvimiento de los equipos de trabajo y su correspondiente desmotivación.

### **Contexto laboral actual**

En este contexto laboral, es en el que hoy se dan los casos de violencia laboral. Hay empresas con mayor evolución en la gestión de recursos humanos y más evolución en su estilo de management, con procesos y procedimientos que pueden ser preventivos de estas circunstancias y otras empresas que no los tienen. Entonces, los casos son más fuertes, pueden permanecer más en el tiempo, no existen medidas o ámbitos para realizar denuncias, sólo se puede pedir un “cambio de sector”. Es importante entonces entender la evolución en los perfiles y necesidades de revalorizar las competencias de los mandos medios y gerenciales para que, en todo el ámbito laboral, se pueda evolucionar respecto de este tema.

## **Concepto de violencia laboral**

También llamado mobbing en el lenguaje anglosajón, o acoso laboral, como el abuso de poder dentro del ámbito organizacional. El abuso de poder es de una persona sobre otra, ya sea que tengan una relación jerárquica o sean colaboradores.

## **Regulación a nivel nacional e internacional**

En el ámbito nacional existen las leyes:

- 26.485, Ley de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales, sancionada en marzo de 2009
- y 23.592, sobre Actos Discriminatorios, que adopta medidas para quienes arbitrariamente impidan el pleno ejercicio de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, sancionada en 1988.

Además de estas leyes, existen tratados internacionales que tienen rango legal por el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional. Los tratados internacionales son:

- el Convenio sobre la Discriminación en el Empleo y la Ocupación de 1958 (núm. 111) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de 1979.

En el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, también fue sancionada en 2003 la Ley 1225, de Violencia Laboral.

## **Circunstancias en las cuales se dan hechos de violencia laboral**

La violencia laboral es un hecho siempre altamente contextual, vale decir, que se da en el marco de las condiciones del mercado laboral y de la sociedad en que se vive.

- Para que exista violencia laboral debe darse un desequilibrio de poder entre las partes. Ese desequilibrio puede ser real o imaginario, personal o jerárquico. Así, puede darse tanto del jefe al colaborador como viceversa. También puede ser entre un grupo de personas y su jefe, y viceversa.
- En el desequilibrio en las relaciones interpersonales puede incidir el género. Las mujeres han ingresado al mundo del trabajo desde hace muchos años, sin embargo, las posiciones de responsabilidad les han sido otorgadas en las últimas décadas. Esto hace que su irrupción en las mesas de decisión pueda ser contrarrestada por un posicionamiento machista por parte de quienes tradicionalmente ocupaban esos puestos.
- En nuestros días, el no ser abiertamente heterosexual es un hecho social que, cuando irrumpe en la vida laboral, puede generar hechos donde quienes detentaron posiciones de poder siendo abiertamente heterosexuales, puedan sentir incomodidad por la inclusión de quienes detentan una condición abiertamente homosexual.

También, la cultura interna de la empresa puede ser expulsiva de ciertos individuos por razón de género, raza, clases sociales. Por ejemplo, puede que una empresa no contenga en su cultura las normas inclusivas ya sea formal o informalmente.

- Existen condiciones sobre la base del sexo o del género que han dado lugar a hechos de violencia laboral como, por ejemplo, el caso de una embarazada que regresa de su periodo de licencia.

- Las personas que, abiertamente o por percepción del agresor, tienen una condición de género como gays, lesbianas o transexuales, son otro ejemplo como el anterior.
- Hay empleados que por razón de la actividad en que prestan tareas son objeto de mayor acoso, por ejemplo, aquellos que trabajan en la atención al público, la salud, el transporte, el trabajo social, la asistencia sanitaria.

Otros factores que pueden incidir en la posibilidad de que se den hechos de violencia laboral pueden ser:

- Trabajar en contacto con el público;
- Trabajar en horarios o lugares aislados o con poca interacción social con pares;
- Que la organización otorgue a una persona el poder de despedir o denegar trabajo a otros empleados, proveedores o empleados de proveedores;
- Entornos negativos desde la cultura o la ausencia de normas internas que permitan la tolerancia, transparencia e inclusión.

### **Prevención de la violencia laboral**

Algunos factores que pueden ayudar a prevenir situaciones de violencia laboral son:

- Una gestión enfocada en estos aspectos de los recursos humanos;
- Una adecuada organización del trabajo;
- La existencia de normas con asignación específica de responsabilidades;
- La adecuada asignación de tareas conforme a perfiles, competencias y capacidades;
- El establecimiento de objetivos realistas;

- Los instrumentos y procesos de comunicación efectiva;
- Las políticas antidiscriminatorias y con tratamiento específico de violencia laboral en la organización.

### **Efectos sobre personas que sufren violencia laboral**

Específicamente, en quien sufre la violencia laboral se registran sufrimientos y/o daños físicos, emocionales y psicológicos. Tiene muchas más probabilidades de sufrir estrés laboral, trastornos del sueño y depresión. Y esto puede obligar a la persona a dejar su trabajo o dejar de trabajar en forma permanente

La violencia laboral afecta no sólo al sujeto que la padece sino a todo el colectivo laboral que lo tiene inmerso. Cuando estos hechos ocurren, la lealtad y compromisos laborales disminuyen, el ambiente es tóxico para la productividad del equipo y también impacta en la reputación de la organización y baja de su clientela, cuando los hechos son públicos. También tiene impacto directo en mayor costo por indemnizaciones, y ausentismo.

### **Ámbitos donde puede ocurrir la violencia laboral**

Tradicionalmente, tendemos a pensar en el ámbito como el lugar físico propio donde el empleador tiene sus establecimientos. Sin embargo, la violencia laboral está definida internacionalmente como un hecho que puede ocurrir en:

- En el trayecto desde y hacia el trabajo, como sucede con los accidentes de trabajo;
- Los eventos sociales relacionados con el trabajo;
- Los espacios públicos donde puede desarrollarse también una actividad laboral (vendedores ambulantes, promotoras en espacios como La Rural en un evento, por ejemplo);
- El hogar, en el caso de los trabajadores domésticos;

- Otros espacios distintos donde se desarrolle el trabajo a distancia o teletrabajo

Por estas razones es que se habla de violencia laboral en el “mundo del trabajo” y no en los lugares de trabajo.

Un caso especialmente novedoso es el “ciberacoso”. Este fenómeno se da cuando, a través del uso de medios tecnológicos, se registran hechos de violencia o acoso psicológico o sexual. Esto es más común de lo que se piensa y en nuestro país se da mucho por causa del uso inapropiado de los mails. En el informe que comentamos se señala que en Inglaterra es tan común el ciberacoso realizado mediante correo electrónico, como por mensajes de texto, o contenidos subidos a la web, como el acoso más “cara a cara”.

### **Ambientes de trabajo tóxicos**

En cuanto a los ambientes de trabajo, la violencia laboral puede crear un tipo de ambiente de trabajo tóxico.

Sin embargo, cabe aclarar que las organizaciones no son tóxicas, la mala gestión de las relaciones interpersonales e intergrupales son las realmente tóxicas. Los responsables de gestionar las relaciones interpersonales de modo efectivo para la organización y de resolver los conflictos interpersonales e intergrupales, son los responsables de equipo, ya que su meta en la organización es la de llevar adelante los resultados del día a día. Cuando una organización tiene procesos, procedimientos y normas internas transparentes, los colaboradores con conductas contrarias, pueden entender que están fuera de foco respecto de las normas internas e integrarse naturalmente al ambiente organizacional.

Cuando las organizaciones carecen de lo antes descrito, surgen relaciones tóxicas que perjudican el desarrollo de los colaboradores y la organización en su conjunto.

## **Conceptualización sobre violencia laboral según el Informe V de la 107ª Conferencia Internacional de Trabajo**

El Informe V de la 107ª Conferencia Internacional de Trabajo es el resultado de la reunión hecha en 2018, con la idea de: “Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo” Se trata de un informe extenso que continúa desarrollando la Organización Internacional de Trabajo (OIT) desde 2003 y, actualmente, luego de muchos análisis, ha compilado información sobre ochenta países en el mundo y nos brinda una muy actual y vasta información.

Primero, es válido acotar que, el término violencia laboral suele también ser referido como: acoso laboral, intimidación, abuso y maltrato.

Dicho informe dice textualmente lo siguiente:

“En 2003, la Reunión tripartita de expertos de la OIT encargada de elaborar el Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (OIT, 2004) adoptó una definición de la violencia en el contexto de dicho sector. En el Repertorio citado, la violencia se define como «[toda] acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable [y] mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma»”

Esta definición ha sido revisada y readaptada en los distintos países, los cuales, sin llegar a poder definir el término unánimemente, han adoptado el criterio de definirlo, ya sea por las causas de la violencia o por sus efectos. Con el fin de aclarar, entonces, qué constituye violencia así determinada.

### Conductas que se consideran formas de violencia:

- Homicidio



- Violación
- Agresiones físicas
- Violencia doméstica
- Acecho
- Amenazas
- Acoso
- Intimidación
- Abuso emocional
- Amedrentamiento

#### Efectos o consecuencias de la violencia ejercida:

- Sufrimiento
- Daños físicos
- Daños psicológicos
- Daños sexuales
- Generar ansiedad, miedo y un clima de desconfianza

#### **Diferentes tipos de violencia hechas en el informe de la OIT**

##### Violencia de género:

“La violencia de género no es sinónimo de violencia contra la mujer; dicho esto, las mujeres y las niñas sí son las principales víctimas de la violencia por motivo de género, y los perpetradores son en su mayoría varones... La violencia de género puede ser ejercida por los hombres o por las mujeres, en perjuicio de unos o de otras, y sus víctimas pueden ser, por ejemplo, hombres con estilos de vida no convencionales en cuanto al género, como los hombres que son homosexuales, bisexuales o trans, o que son percibidos como tales.”

##### Violencia sexual y Acoso sexual:

“El acoso sexual es una forma de violencia sexual que ocurre comúnmente en el mundo del trabajo, y que suele clasificarse de dos maneras: el acoso sexual quid pro quo, asimilable a un chantaje, y el acoso sexual resultante de un «ambiente de trabajo hostil». El acoso sexual quid pro quo tiene lugar cuando a una trabajadora o un trabajador se le exige un servicio sexual, cuya aceptación o rechazo será determinante para que quien lo exige tome una decisión favorable o, por el contrario, perjudicial para la situación laboral de la persona acosada. El acoso derivado de un ambiente de trabajo hostil abarca todas las conductas que crean un entorno laboral intimidante, hostil o humillante.”

En algunos países, se incluye como acoso sexual conductas que están dirigidas a cuestiones de género, en el sentido de mantener los arquetipos culturales que podrían existir en esas culturas como “lo masculino” o “lo femenino”.

Así, se habla de acoso “por motivo de género” y en el informe se define como:

“«Toda conducta que impone y refuerza las normas heterosexuales tradicionales con respecto al sexo». A menudo, este acoso tiene por objeto forzar a las personas a ajustar su comportamiento «a los estereotipos sexuales tradicionales (hombres dominantes, mujeres sumisas)». También se utiliza «como táctica de intimidación, a menudo entre personas del mismo sexo.» (...)”

“A diferencia de otras formas de acoso sexual, el acoso por motivo de género no suele estar motivado por un interés de orden sexual. En realidad, este acoso nace a menudo de la hostilidad y tiene por objeto hacer que la persona acosada se sienta excluida de su entorno. En algunos casos, el acoso por motivo de género puede presentar características similares a las del acoso basado en la orientación sexual o del acoso homofóbico.»”

Violencia y acoso basados en el sexo y el género:

“Una forma común de violencia y acoso basados en el sexo es el «acoso por maternidad», es decir, la práctica que consiste en «acosar a las mujeres por motivo de su embarazo, del nacimiento de sus hijos o de un problema de salud relacionado con el embarazo o el parto, o a los trabajadores que atienden sus responsabilidades familiares». Del mismo modo, el acoso basado en el sexo puede expresarse en el desarrollo de ambientes de trabajo hostiles para las mujeres debido a su sexo, con manifestaciones tales como las bromas despectivas o degradantes sobre las mujeres (lo que puede constituir a menudo una forma de acoso sexual). Una forma común de violencia y acoso basada en el género es la violencia y el acoso contra los hombres y las mujeres que tienen estilos de vida no convencionales en cuanto al género, porque son gay (homosexuales), lesbianas, bisexuales o trans.”

#### Violencia doméstica:

“La violencia doméstica es un ámbito que está experimentando una rápida expansión en lo que atañe al mundo del trabajo. [...] son cada vez más los países donde se incluyen en la relación familiar a las trabajadoras y los trabajadores domésticos y a otras personas que viven en el hogar.

La Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), (...) recomienda incluir una definición de «violencia doméstica», de violencia física y violencia sexual y de «control coactivo», el cual se define como: (...) todo acto o pauta de actos de agresión coacción sexual, amenazas, humillación e intimidación u otra forma de abuso que se utilice para dañar castigar o atemorizar a una víctima.

Este control incluye una serie de actos que tienen por objeto lograr la subordinación y/o la dependencia de las víctimas, aislándolas de las fuentes de apoyo, explotando sus recursos y capacidades para el beneficio personal de terceros, privándolas de los medios necesarios para su independencia, resistencia y escape, y regulando su comportamiento cotidiano.”

#### Violencia y acoso psicológico:

Sin duda estos constituyen los casos más numerosos de denuncias en el mundo laboral. El informe ejemplifica el acoso psicológico al decir:

“(...) abarcan una diversidad de abusos verbales y no verbales y actos de acoso psicológico y sexual, intimidación, acoso laboral y amenazas. Pueden incluir también la manipulación de la reputación de una persona, su aislamiento, la retención de información, y la asignación de tareas que no concuerdan con las capacidades de la persona o de metas y plazos imposibles de cumplir.”

#### Violencia psicosocial o estructural en las organizaciones:

Algunas legislaciones ya refieren al mismo cuando son las organizaciones las que exponen a sus colaboradores a situaciones que pueden producir daños. Los ejemplos que da el informe son:

“Las cargas de trabajo excesivas, la falta de autonomía para la toma de decisiones, la baja de consideración por el trabajo de las personas, la rigidez de los procedimientos rutinarios de trabajo y la atención insuficiente al mantenimiento de buenas relaciones interpersonales (...) “

Estas son, sin dudas, conductas mucho más generalizadas en el mundo del trabajo y que, muchas de ellas, suelen darse en forma conjunta, produciendo daños psicológicos y/o físicos que perduran en el tiempo. La permanencia en el tiempo es muy importante para que exista un sufrimiento o daño que produzca efectos en la persona. Si sucede una vez y la persona puede reaccionar, repeliendo la agresión o haciendo una denuncia, o, simplemente, molestándose por la falta de respeto no hay, entonces, posibilidad de ensañamiento posterior y efectos adversos para el que lo sufre.

Muy por el contrario, si existe reiteración en el tiempo de esas conductas y la persona no ve que es objeto de ellas como una posible salida de esa situación, entonces, se asume consciente o inconscientemente como víctima, se victimiza. De esa manera, se constituye un círculo vicioso entre la persona que hostiga y la

persona hostigada, la que no ve posibilidad de escape de la situación o cree que es normal, que está bien, o que se lo merece. En cualquier circunstancia, no importa por qué la persona puede llegar a victimizarse, lo importante son las conductas de terceros que le provocan la victimización y sufrimiento psicológico.

### **El sujeto de los actos de violencia laboral**

Hoy es considerado capaz de ejercer violencia laboral tanto el que está en relación jerárquica, como los colegas de la víctima. El informe de la Conferencia Internacional de Trabajo expresa que, también, en actividades muy específicas se pueden dar por terceros ajenos a la organización empleadora, como son los sectores de "...la salud, la educación, la hostelería y el transporte, y es perpetrada tanto por clientes como por miembros de la población en general con quienes los trabajadores pueden entrar en contacto... El riesgo de sufrir acoso por parte de terceros puede ser más alto para las personas que trabajan por la noche y para quienes trabajan en situaciones aisladas. Varios países incluyen la violencia de terceras partes en el ámbito de la violencia en el lugar de trabajo."

Un ejemplo de este caso de violencia, que se ve frecuentemente en nuestro país, sucede cuando se da el fenómeno de la subcontratación y, por ejemplo, una empresa subcontrata a otra para la realización de tareas y el trabajador de la empresa subcontratada está asignado a un lugar de trabajo propio del contratante y allí recibe habitualmente solicitudes de trabajo de parte de personas de la organización contratante. La persona de la empresa subcontratada está aislada de su empresa contratante y bajo la influencia de terceros que son empleados de la misma empresa contratante.

A su vez, no todos los países cubren a todos los posibles sujetos de la violencia laboral. Son tantas las situaciones englobadas dentro de este concepto, que resulta casi obvia la posibilidad de que toda persona en situación laboral pudiera ser sujeto de estas conductas; sin embargo, muchas veces, sólo se considera a la mujer como sujeto de la violencia laboral. Al respecto, es importante considerar que la cobertura

de la protección contra el acoso debe abarcar a todos los trabajadores, tanto hombres como mujeres, no sólo respecto del empleo y la ocupación, sino también en lo relativo a la formación y capacitación profesionales, el acceso al empleo y las condiciones de empleo, algo que, por cierto, ya en el año 2012 recomendaba la OIT.