

ATENEOS SRT
A-03

***“CUESTIONES PSICOLÓGICAS
EMERGENTES DE LA SITUACIÓN LABORAL”***

ATENEO SRT

Ateneos SRT

>>> *Palabras preliminares*

Dr. Marcelo Bellotti
Gerente Instituto de Estudios
Estratégicos y Estadísticos
Superintendencia de Riesgos
del Trabajo

Los ateneos se vienen realizando con el trabajo permanente y constante de un grupo de compañeros y compañeras que lo hacen posible, muchas veces a pesar de circunstancias adversas.

Queremos remarcar la importancia de la temática que se ha elegido en esta oportunidad y que está relacionada con las consecuencias psicológicas de situaciones del ambiente laboral.

A ustedes no se les escapa que el trabajo es lo que precisamente ha construido nuestras sociedades. No se les escapa tampoco que el trabajo pasó por distintos modos de producción, desde el esclavismo hasta los sistemas feudales, a distintos tipos de apropiación de la riqueza que fue construyendo la materialidad de nuestras sociedades.

Es precisamente ahora en un mundo en el cual las naciones autodenominadas desarrolladas o en vías de desarrollo, con sectores sociales integrados, económicamente a una producción mundial produjeron las reivindicaciones de los trabajadores.

Primero fue un jergón donde dormir, luego fue la jornada de labor de ocho horas, y progresivamente, a lo largo de la Revolución Industrial, la lucha del pueblo trabajador y la clase obrera posibilitó distintos avances en materia laboral.

Hoy, ni más ni menos, estamos hablando de consecuencias a veces ignoradas, menospreciadas o fatalmente ocultas por un sistema de producción que genera un grado de inequidad, no solo en la acumulación de la riqueza sino también de inequidad entre quien disfruta la riqueza y quien la produce. Vemos el sometimiento de situaciones de labor que claramente tipifican condiciones de abuso en el trabajo.

Por eso nos parece que este ateneo en particular tiene una característica muy significativa. Estamos en el siglo 21, un siglo que por cierto nos está deparando muchas sorpresas a todos los que tenemos la circunstancia de vida de habitar en él.

Digo muchas sorpresas por las informaciones de orden internacional en economía mundial, donde pareciera que ciertos sistemas de producción que son inatacables y que trazan un discurso único con dogmas que no pueden ser discutidos, hoy día observamos que esos dogmas o ese discurso único está basado muchas veces en falacias que a suerte de repetirlas no por eso se transforman en verdades.

Esperemos que este debate y estas ponencias sean todo lo fructífero que esperamos.

Una experiencia en el Call Center



Voy a comenzar con el relato de una trabajadora de un call center de su conversación con su team leader, quien la acusó de haber hecho llamadas de menos de un minuto en el día anterior.

“Hace varios días que le vengo informando que el disparador de llamadas no funcionaba bien. Le respondí que mientras estuve con clientes en línea el disparador no funcionaba, y me empezó a gritar. Me sentí maltratada al reiterarme que tengo que vender más. Yo le respondí que estaba preocupada por las ventas, pero no al punto de estresarme, a lo cual me respondió que, si tengo salud, lo primero que tengo que pensar es en vender, que es lo principal. Me gritaba en medio de la sala. Pienso que mucha gente de la sala debe haber escuchado, y dijo que yo hacía todo mal. No puedo entender qué es lo que hago mal. Porque realmente no sé qué es lo que hago mal. En una reunión que hubo la semana pasada todos mis compañeros del grupo dijeron que el sistema no funcionaba bien. Pero él respondió que andaba perfectamente. Me molestó la forma en que me trató. Me sentí disminuida, mal, moralmente acusada. La causa es que la semana pasada me derivaron a medicina laboral porque como no estaba llegando a los objetivos de ventas del mes querían hacerme pasar por psiquiatría.

La opinión de mi supervisora es que soy muy pacífica. Que tenía que cambiar mi forma de hablar con el cliente, que tenía que ser más agresiva, que trate de hacerlo. Ellos, mi team líder y mi supervisora, no me informaron que estarían monitoreándome constantemente porque tenía que aumentar sí o sí el número de ventas.

Me sentí muy nerviosa y traté de cambiar. Luego me acompañaron a medicina laboral y no permitieron la intervención del delegado.

En medicina laboral, el psiquiatra que me atendió, primero me encontró que no estaba psíquicamente apta para trabajar y frente a mi queja me exigió que lleve un certificado de otro profesional en el cual recomiende o certifique que yo estaba apta para trabajar”.

Hago la aclaración que el disparador de llamadas es un software que permite que el teleoperador no tarde tiempo. Si no funciona bien, todos esos segundos se cuentan como que está cargando su tiempo de llamada.

La nueva dirigencia sindical, comprendiendo la importancia de dejar de cambiar salud por dinero, decide conformar la Comisión de Higiene y Seguridad, que si bien estaba reconocida en el convenio colectivo había sido ignorada hasta entonces.

En el 2006 entonces se conforma dicha comisión acordándose un convenio con el área de Trabajo y Salud de la Facultad de Ciencias Médicas de Rosario. Desde ese período la comisión integrada por representantes de distintos sectores de trabajo, operativo y plantel exterior. entre otros, se planteó analizar las condiciones de medio ambiente y trabajo pero desde la percepción colectiva de los grupos de trabajadores.

Desde la Comisión de Salud relevamos las condiciones de salud colectiva de nuestros compañeros al efecto de minimizar riesgos y hacer valer las enfermedades profesionales mediante la siguiente metodología:

Lic. Susana Dipato
Psicóloga, docente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Rosario, e integrante de la Comisión de Higiene y Seguridad del Sindicato de Trabajadores Telefónicos de Rosario.

- Hicimos encuestas colectivas desde la percepción de riesgos, recepción de testimonios al momento de la consulta. Es decir, de cada compañero que demandaba atención tenía una historia clínica donde tomábamos no solamente los datos sintomáticos, sino puntualmente lo que nos planteaba.

- Evaluaciones psicométricas hechas por el área de trabajo y salud de la Facultad de Medicina, que en este momento se encuentran en la historia clínica de cada trabajador en nuestra organización gremial.

Uno de los sectores de los trabajadores telefónicos es el *call center*. Sector al cual voy a presentar el trabajo:

Los empleados son llamados *telemarketers*, y los supervisores *team leader*. El *call center* de Rosario cuenta con cinco salas de 60 posiciones, el espacio físico de trabajo de cada telemarketer es de 1,5 m², separados individualmente por paredes de 1,5 m de alto, llamados boxes, es decir que están aislados unos de otros.

En el centro de la sala está el espacio para los *team leaders*, que está elevado respecto a las posiciones de los *telemarketers* que están a los costados. Las salas son vidriadas y bien iluminadas.

¿Cuál es la tarea y cuál la descripción del puesto de trabajo?

Los *telemarketers* realizan tareas de vender productos y servicios por teléfono. Se reciben o se hacen llamados a usuarios para vender los mismos. Son turnos de 6 horas continuas con un descanso de cinco segundos entre llamadas. Con un promedio de 150 llamadas diarias estos trabajadores, si bien están incluidos en el convenio de la actividad telefónica, tienen otro convenio diferente al resto de los trabajadores de la compañía, regido además por otras pautas de la telefonía básica.

Cada *telemarketer* a lo largo de su jornada de trabajo habla con 150 personas a las que no ve, pero no tiene la obligación de cerrar una venta. Actualmente el *call center* de Rosario de una de las empresas de telefonía cuenta con aproximadamente 280 telemarketers. El equipo es de entre 15 a 20 personas liderado por un *team leader*.

En el turno mañana hay casi 200 operadores, mientras que a la tarde son un poco más de 80. La mayoría trabaja seis horas, y el sueldo está compuesto por un monto fijo, cercano al mínimo de la actividad y un monto variable sujeto a comisión por la cantidad de ventas.

Estas comisiones no son individuales y estables, se conforman por una media que se calcula tomando todas las ventas efectuadas por todos los telemarketers dividida la cantidad de días trabajados en el mes y cantidad de operadores.

El salario aproximado de un empleado de seis horas es de \$ 1.200 y las comisiones oscilan entre \$260 a \$1.500.

Si el *telemarketer* no cumple con la media de cada actividad no solo queda privado del cobro de la comisión, por más que haya realizado varias ventas, sino que además se instrumenta un plan de acción para aplicar medidas correctivas.

Estos planes de acción son reuniones con el *team líder* y se caracterizan por presiones que lindan con la intimidación en el lugar de trabajo, esto se ve agravado ya que son ejercidas por los supervisores sin que medie la intervención de un tercero. Aquí se ve la relación de poder supervisor-empleado.

En esta reunión individual se examina la performance del *telemarketer* tomado varios ítems a saber:

- cantidad de llamados,
- cantidad de tiempo libre del operador,
- cantidad de tiempo de carga en el sistema sin atender clientes,
- cantidad de ventas en el mes,
- promedio de ventas respecto de la media de todos los operadores, actitud para con el cliente.
- minuciosa cantidad de datos con minutos y segundos que brindan los sistemas hoy en día.

Respecto de la calificación del *telemarketer* dentro de la empresa, se lo puede considerar como *kelper*. Puesto que son empleados de segunda.

Problemática: como resultado lo evaluado en la comisión de salud y acorde a los demandado por los trabajadores se detalla a modo ilustrativo los siguientes datos:

De 43 compañeros que demandaron nuestra intervención desde 2006, 27 de ellos padecieron estrés laboral y sufrían de ataques de pánico.

Desconocemos la cantidad de casos totales que se dieron ese año ya que el sector de control médico no proporcionó datos al respecto. Medicina laboral de la empresa posee esos datos.

Es decir que más del 60% de los casos consultados a esta comisión padece de estrés laboral.

En 2005 el plantel sumaba 369 trabajadores, y actualmente están trabajando 219. Es decir que la cifra revela que hay una baja 90 compañeros desvinculados.

Cuál es la situación actual: el 42% de los afectados continúa trabajando padeciendo esta afección y con tratamiento psiquiátrico. El 33 aceptó desvincularse de la empresa porque no aguantó más continuar trabajando, solo el 25 pudo ser reubicado en otras tareas bajo el convenio de la telefonía básica.

Se deduce que hay un sub registro de los casos de estrés no denunciados dado el temor a perder el trabajo, o bien comercializados mediante los mal llamados retiros voluntarios, que son instrumentados desde una posición de abuso de poder por la propia relación empleado-patrón.

Es llamativo el gran número de desvinculaciones de sujetos jóvenes, que supuestamente ingresan al mundo laboral para desarrollar sus potencialidades y proyectos de vida.

Este dato nos hace considerar que implica por parte de la empresa una modalidad de trabajo intensivo que desgasta al trabajador, considerando que la propia empresa cuenta con otros ámbitos de trabajo en los cuales los afectados pueden continuar su vida laboral deducimos que es necesaria la reconsideración de la política instrumentada en materia laboral para que el trabajo sea el artífice de la realización de la persona y no un instrumento de lucro empresario.

La angustia y los ataques de pánico del colectivo de trabajadores es una consecuencia lógica. Frente al estrago de la posmodernidad urge reflexionar sobre esta cuestión y que el Estado también avance hacia alguna acción que regule o ponga un punto de basta a este límite voraz de las empresas.

Todos somos solidariamente responsables del porvenir de nuestros jóvenes.

¿Qué cosas se podrían pensar para modificar esta situación?

A nivel legislativo tendrían modificarse todas las leyes o artículos que condicionen el salario a las comisiones, es decir que el máximo de las comisiones no supere al 50 % del salario básico.

A nivel del Ministerio de Trabajo o la gestión gremial, la tarea o el desafío que tenemos es equiparar al telemarketer con las categorías del convenio de telefonía básica y tratar a los afectados para garantizar el tratamiento de los enfermos y enfocarse en la prevención

Y menciono ahora al call center de la SRT pues posee un 0800 para el asesoramiento de la ley de riesgos de trabajo, es un 0800 muy bueno, porque nos resulta muy útil. Entonces pensé que a nivel SRT se podría pensar un canal de atención para esa problemática, dado que en los call center hay actualmente 150 mil trabajadores en el país, y un puesto de trabajo que va a crecer, y que resulta imprescindible una regulación relacionada con el ritmo de trabajo y otras cuestiones de la organización del trabajo.

>>> Violencia laboral en el sector salud

*Lic. Miriam Wlosko
Investigadora en violencia
laboral en el sector salud, docente
de la Universidad Nacional de
Lanús y realizará una presen-
tación de la investigación que
vienen realizando sobre violencia
laboral en el colectivo de trabajo
de enfermería*

Voy a contarles algunos avances en la investigación que estamos llevando a cabo ahora sobre violencia laboral en el sector salud. La estamos haciendo en el marco del programa de salud y trabajo de la Universidad Nacional de Lanús con otros compañeros, Cecilia Ros, Marité Lovié, Emilse Casinelli, Ester Armanugón y Sergio Muscat.

Es un diseño de tipo exploratorio y descriptivo que tiene dos etapas:

- El objetivo de la primera etapa es explorar los modos en que la población del estudio, o sea enfermeros, representa y narra los fenómenos ligados con la violencia laboral a través de entrevistas individuales en profundidad y el análisis de las mismas mediante el software al *Atlas.ti*.

- El objetivo de la segunda etapa es describir y caracterizar las modalidades de violencia laboral que aparecen en la población en estudio, identificar las dinámicas organizacionales generadoras de violencia laboral en la población de enfermería, a fin de construir tipologías de violencia laboral en la población.

- Por último identificar indicadores de violencia laboral adaptados a nuestro medio.

En este momento estamos finalizando la primera etapa.

La elección de la población obedeció a un criterio de relevancia epidemiológica, ya que según diversos estudios, aquí cito solo uno, el de *OIT/OMS* etc., el sector más expuesto a la violencia laboral es el sector salud.

Aunque la violencia laboral está presente en todas las ocupaciones del sector salud, los enfermeros son los que poseen el mayor riesgo. La cuarta parte de la violencia laboral del sector salud se da en el sector de enfermería, y enfermería tiene una probabilidad tres veces mayor que las demás profesiones de ser víctimas de la violencia en el lugar de trabajo.

Rápidamente algunos datos para contextualizar epidemiológicamente el problema, obviamente no son datos de la Argentina, porque no tenemos, son datos y estudios de otros países.

La violencia en el sector salud constituye casi la cuarta parte del total de la violencia en los lugares de trabajo en todos los sectores. El riesgo de que un trabajador de la salud experimente violencia laboral es 16 veces mayor de lo que lo es para otros trabajadores del sector servicios, que es el que más altas tasas posee.

Las tasas más altas de violencia laboral fueron reportadas por el personal de ambulancias, enfermería y médicos, en ese orden.

Los principales perpetradores de violencia laboral son los pacientes y el personal. Los pacientes suelen ser con más frecuencia los perpetradores de violencia física, mientras que el personal es el principal perpetrador de violencia psicológica, y la violencia psicológica prevalece sobre la física. Estos son datos condensados de un estudio muy importante hecho por la *OIT*, la *OMS* y otras instituciones internacionales en el 2002 y 2003.

¿Qué ocurre actualmente con la violencia laboral?

No hay una definición consensuada de violencia laboral sino muy diversas maneras de comprender y abordar los fenómenos vinculados con la violencia laboral. Y a modo de muestra hago una lista de algunos de los términos encontrados en la

literatura científica que es utilizada por OIT, OMS, la UE. *Mobbing*, o psicoterror laboral. Acoso moral. Acoso psicológico. Abuso emocional. *WOL PLES BULING*. Agresión. Maltrato. Incivildad en el trabajo. etc.

O sea, existe una gran cantidad de términos que aluden a fenómenos diferentes con un mismo término o bien a fenómenos semejantes con distintos términos. Hay una gran disparidad en los modos de evaluar y registrar los hechos de violencia laboral en los países que poseen registros sistemáticos.

En nuestra investigación se abordan los fenómenos de violencia laboral desde una perspectiva hermenéutico-cualitativa a fin de indagar las significaciones y dinámicas de la violencia laboral en contextos de trabajo específicos, en este caso contextos de enfermería en el sector público.

Resulta necesario realizar una aclaración con referencia a algunos supuestos generales que tenemos en este estudio respecto a la relación entre trabajo y subjetividad.

El trabajo es el teatro privilegiado de la mediación entre campo social y economía psíquica (C.Dejours).

El trabajo ocupa un lugar central en la construcción de la subjetividad y en el mantenimiento del equilibrio psíquico y somático, aunque a veces puede ser un generador importante de sufrimiento y de violencia en los vínculos.

Trabajar implica siempre una actividad de pensamiento y de elaboración de la experiencia que moviliza en profundidad a la subjetividad toda.

En todo trabajo se pone en juego la creatividad. Siempre hay algo que el sujeto debe inventar, descubrir o crear para "cubrir" la brecha siempre existente entre trabajo prescripto y trabajo real.

El interrogante que se impone es: en qué situaciones el trabajo deja de funcionar como un proceso enriquecedor de la subjetividad para transformarse en generador de sufrimiento y aún de violencia?

Lo que vamos a decir es que la organización del trabajo está en la base de la generación de dinámicas violentas en la población laboral de enfermeros del sector público.

¿Por qué? Voy a explayarme en lo que viene sobre esto.

¿Cuáles son las modalidades específicas en la enfermería del sector público en que puede aparecer esta violencia laboral? Creemos que hay tres elementos que se recortan en este momento como centrales para comprender la generación de violencia laboral.

- Uno, los modos de tramitar la brecha entre trabajo prescripto y trabajo real en función de las condiciones de trabajo existentes.

- Dos, las reglas del oficio, que construyen los colectivos de trabajo específicos.
- Tres, los modos de estructuración de los lazos al interior en los colectivos de trabajo.

Como sabemos, ningún trabajo puede ser reducido a la ejecución de prescripciones, normas o procedimientos de la organización del trabajo. Y en todo trabajo hay situaciones ante las que los sujetos deben inventar o crear para cubrir la brecha existente entre trabajo prescripto y real.

Los modos en que se tramita la brecha entre el trabajo prescripto y real puede conducir a generar reglas del oficio que redunden en la construcción de lazos de cooperación al interior del trabajo o bien contribuir a la degradación de los lazos y a la puesta en marcha de estrategias defensivas individuales o a ideologías colectivas del oficio generadoras de violencia.

¿Qué pasa con el personal de enfermería?

Los enfermeros deben estar en disponibilidad constante para atender las necesidades de los usuarios, sus familias y el resto del personal de salud. Se trabaja con una enorme sobrecarga de intensidad de trabajo, sin personal suficiente. Las jornadas son muy extensas, con turnos rotativos y nocturnos, el personal está expuesto permanentemente a riesgos biológicos, químicos, físicos y psicológicos.

Las modalidades de gestión suelen ser rígidas y arbitrarias. La brecha entre trabajo prescripto y trabajo real es tan enorme que los sujetos se ven atrapados en la disyuntiva de, o bien trabajar de modos que no respetan los saberes y tiempos para realizar de manera correcta el trabajo, o bien realizar el trabajo transgrediendo procedimientos y normas prescriptas.

¿Qué entendemos nosotros en esta investigación por violencia laboral?

Nosotros optamos por una definición restringida del concepto a fin de diferenciar la conflictividad inherente a los grupos humanos de los fenómenos de violencia en sentido estricto, y tomamos una definición realizada por una comisión presidida por C.Dejours:

“La violencia laboral está presente cuando se actúa sobre alguien o se le hace actuar en contra de su voluntad y empleando la fuerza. La violencia laboral consiste en actuar sobre alguien, o hacerle actuar de modo tal que asuma riesgos para su vida o la de otros. Incluye a las acciones que consisten en exponer deliberadamente a un trabajador a riesgos de intoxicación, de enfermedad o de accidente cuando aquel no conoce el riesgo que entraña la ejecución de la tarea prescripta”.

El empleo de la fuerza, que está en la definición, para hacer actuar a alguien en contra de su voluntad no alude solo a la fuerza física, sino a la puesta en marcha de mecanismos organizacionales que presionan a los trabajadores respecto a los modos en que debe realizar el trabajo.

Entonces la violencia laboral puede ser comprendida como un efecto inducido por ciertas formas de tramitar las relaciones sociales del trabajo y gestionar la organización.

Esto supone que el poder, aunque ejercido sin violencia, puede generarla entre los sujetos que están sometidos a ese poder.

El nivel de análisis de los fenómenos de violencia laboral no se focaliza en las estructuras de personalidad. Por ejemplo, personalidad perversa, perfil del acosador, perfil de la víctima, etc., sino en la organización del trabajo, que puede funcionar como dispositivo generador de modalidades específicas o funcionamiento subjetivos eventualmente violentos.

¿Cuáles son nuestras hipótesis heurísticas, por ahora, relativas a la población en estudio?

En principio que las condiciones que favorecen la generación de violencia laboral en esta población están directamente vinculadas con las modalidades de gestión y las decisiones en materia de organización del trabajo en las instituciones de salud.

La presión ejercida por modalidades específicas de la organización del trabajo empuja a trabajar de maneras que se oponen a los principios más elementales de la profesión y de la ética. Esto obliga a los trabajadores a asumir un doble riesgo.

Primero, trabajar de un modo en el que pueden poner en riesgo la vida de otro, en este caso el paciente, y

Segundo, el riesgo de que el trabajo se vuelva en contra de sí, de su saber hacer y de su ética profesional y personal.

¿Cuáles son las modalidades en que aparece la violencia laboral en esta población?

Existe toda una gama de violencia de distinto orden que involucra a la institución, a los trabajadores, enfermeros, médicos, otros trabajadores hospitalarios, los pacientes, los familiares.

La violencia laboral aparece tanto como agresión visible y directa, como en formas más sutiles e invisibles. Es tanto física como psicológica, y se ejerce de modo vertical, horizontal, así como con los pacientes y sus familiares.

La mayor parte de las veces las situaciones de violencia son no visibles o acalladas por las organizaciones, siendo algunos trabajadores los fusibles de la situación y sufren grandes descompensaciones psicofísicas.

¿Cuáles son los modos de estructuración de los lazos al interior del colectivo de trabajo que pueden ser pensados como factores generadores de violencia laboral?

La cooperación entre pares no puede ser algo que sea prescripto. La cooperación es el resultado de la voluntad en común que se apoya en relaciones de confianza.

Es la confianza la que permite construir acuerdos, normas, reglas, que encuadran la manera específica de ejecutar el trabajo.

Cuando estos lazos de cooperación se debilitan o se resquebrajan aparecen otras modalidades de estructurar los lazos dentro del colectivo de trabajo que pueden ser generadoras de violencia laboral.

La organización del trabajo tiene en esto un rol central porque genera situaciones en que la desestructuración de la cooperación se hace muy patente.

Todos los colectivos, además, crean reglas informales del oficio cuyo objetivo es lidiar con la brecha entre trabajo prescripto y real.

Estas reglas pueden dar lugar a estrategias defensivas, individuales o colectivas, que permiten a los trabajadores afrontar el sufrimiento y el trabajo.

En la población en estudio parecen estructurarse reglas informales del oficio e ideologías colectivas de defensa en las que la violencia parece ser parte constitutiva de las mismas. Estas reglas son tácitas e informales, e implican pactos de silencio al interior del colectivo de trabajo. Quien se opone activa o pasivamente a las mismas es severamente castigado.

Un ejemplo:

Una regla tácita del oficio que permite tramitar la brecha entre trabajo prescripto y trabajo real, en áreas cerradas sobre todo, consiste en mantener a los pacientes sedados al margen de las indicaciones médicas, o sedarlos demás.

Esto permite controlar las sobrecargas de la intensidad del trabajo. Todos saben que esto se hace, pero nadie habla de ello ni realiza una denuncia cuando los pacientes se agravan por este motivo.

Se trata de conductas que se llevan a cabo con la anuencia tácita de las direcciones jerárquicas y si alguien decide hablar es perseguido y acosado.

Este tipo de reglas de colectivo de trabajo pueden ser a un tiempo defensivas y violentas, quiero destacar esto "defensivas y violentas", y se sostienen mediante pactos de silencio, acuerdos tácitos dentro de los colectivos de trabajo.

¿Cuáles son los condicionantes organizacionales de la desestructuración de los lazos en los colectivos de trabajo de enfermeros?

Por un lado y centralmente, la sobrecarga de trabajo y la intensificación de los ritmos. Son un elemento central en la reducción y el empobrecimiento de los mecanismos de comunicación y cooperación entre trabajadores.

Otro elemento son las pujas vinculadas con las categorías profesionales. Auxiliares, profesionales, licenciados, y los cargos y funciones que ocupan jefes, supervisores, coordinadores. Son disparadores centrales de conflictividad, lo cual no es sinónimo de violencia.

Otro punto es la anomia y arbitrariedad existente en las instituciones de salud que viola de modo casi sistemático leyes, normas y reglamentos a través de

dinámicas del estilo del clientelismo, del amiguismo, etc., lo cual podría llegar a ser asimilado en el concepto de política burocrática de *Scialpi*.

¿Cuáles son los modos de estructuración de lazos al interior del colectivo de trabajo?

Lo que vemos son más que nada rivalidad, falta de solidaridad, habladurías, ellos dicen "chismes", "enfermería es chismosa", boicots entre los propios pares. Hay una estructuración de vínculos que nosotros describimos como estrategias colectivas de alianzas por exclusión. O sea los nuevos versus los viejos, los de planta versus los becarios, los franqueros versus los de la semana, etc., divisiones al interior del colectivo.

Esto lleva, por un lado a la constitución de sistemas de lealtades informales a partir de camarillas que tienen madrinan o padrinos en donde a cambio de lealtad se recibe protección, y por otro lado al control de los modos de acceso y permanencia en la institución o en el servicio específico y el control de la distribución del saber.

Por ejemplo, se boicotea de manera bastante sistemática a quienes estudian. Hay una constante negativa a la transmisión del saber hacer con el oficio. Hay unas pruebas de iniciación muy crueles de alguien que se inserta en el lugar de trabajo, etc.

¿Cuáles son las modalidades más frecuentes de violencia laboral que estamos viendo en la población en estudio?

Por un lado que hay una naturalización de las condiciones de trabajo que hacen invisible la responsabilidad de la organización del trabajo. Ésta impone condiciones imposibles para la realización de la tarea, pero los sujetos no solo la llevan a cabo, sino que asumen las consecuencias negativas de las mismas involucrando su responsabilidad personal.

Ejemplo: personas que son dejadas a cargo de un servicio en donde al mínimo tiene que haber cuatro personas en el mismo turno y hay una sola, y los pacientes se empiezan a suicidar, y la persona está muerta de angustia diciendo "*que no se me tire nadie por la ventana*".

Personalización y psicologización de los conflictos: Los trabajadores se acusan mutuamente de insuficiencia, de incompetencia.

Banalización: de las situaciones de violencia laboral por parte de los trabajadores, los responsables jerárquicos y los gremios. En los trabajadores se observan diversas estrategias de retirada, callar ante hechos violentos, no denunciar el maltrato, no meterse. Los sujetos quedan así atrapados en una dinámica en la que son a la vez víctimas y cómplices de las modalidades de gestión de la organización del trabajo.

Hay un concepto de la Psicodinámica del Trabajo que para nosotros resulta muy importante en este caso en esta población, que es concepto de sufrimiento ético, de C. Dejours.

¿Cómo se expresa acá? Lo aprendido en las escuelas y universidades, es decir, cómo debe hacerse el trabajo de enfermero se opone a la jefatura. Esta situación lleva a dos tipos de reacciones básicas, muy esquematizadas.

Primero están los que se acomodan, aceptando de algún modo mal el cuidar a los pacientes o consintiendo acciones faltas de ética *"no se puede hacer nada porque no hay recursos, porque la institución...o un superior lo imponen"*, etc., éste tipo de argumentos, y otros que se sienten violentados en sus principios profesionales y éticos por tener que hacer el trabajo de modo incorrecto, y suelen tener trastornos psicofísicos graves.

Muchas situaciones de violencia entre pares surgen cuando alguien se atreve a poner en práctica lo que debiera hacerse según lo que indica la profesión o violentando las reglas adoptadas por el colectivo de trabajo.

Voy a hacer unas puntuaciones más genéricas en torno del concepto de violencia laboral.

Para nosotros la violencia en las relaciones de trabajo no es un hecho nuevo. La violencia en el trabajo existió siempre, ya que es inherente a las relaciones sociales de trabajo y de la dominación misma.

La "irrupción" de la violencia laboral y la proliferación de estudios en torno del fenómeno puede comprenderse en el marco de una nueva fase del capital, podemos llamarla posfordista, aunque hay otros nombres, y las modalidades específicas de la explotación y gestión de la fuerza de trabajo que la misma conlleva.

Estas mismas modalidades constituyen el terreno propicio para la generación de violencia laboral.

El crecimiento de políticas vinculadas con la violencia laboral por parte de organismos internacionales y regionales, en el primer mundo sobre todo, responde a la necesidad de generar mecanismos paliativos de los efectos no deseados de la producción en esta fase del capital.

Entonces la pregunta es si la violencia es más vieja que la humanidad qué es lo nuevo de la violencia laboral

Nosotros creemos que lo novedoso respecto de la fase previa del capital, inmediatamente previa, se vincula con la caída del estado de bienestar y el retroceso de los derechos sociales que llevan al debilitamiento de los marcos jurídico laborales y a una mayor precarización laboral, generando un terreno propicio a las situaciones de violencia laboral.

La renovación de la ideología del management, que pone en práctica nuevas modalidades de producción y evaluación del rendimiento y que ocasionalmente hace un uso consciente de modalidades de gestión de los recursos humanos que instrumentalizan el abuso y el maltrato.

Y la tolerancia y banalización del maltrato y la violencia por parte de organizaciones sindicales y de los propios trabajadores. Esto está largamente expuesto por C.Dejours en el libro *"Banalización de la injusticia social"*.

Otra de las novedades es el aumento que se ve, según algunos datos epidemiológicos mundiales en relación a la patología psíquica y a cuadros específicos del estilo *burnout*, depresiones, suicidios y homicidios, dependiendo un poco del país y del lugar.

Algunas observaciones teóricas:

Para nosotros la violencia laboral no es un universal conceptual sino un fenómeno socialmente construido y, por lo tanto, materia de interpretación. Entonces, indagar la violencia laboral supone aprehender las significaciones y representaciones de actores particulares en contextos laborales específicos.

Las miradas sustancializantes de la violencia laboral que tienden a cristalizar la vía víctima-victimario, por ejemplo, pierden de vista las dinámicas específicas que están en la base de las situaciones de violencia laboral. Toda violencia es una producción de conjunto, y no solo de quienes encarnan en ese momento las funciones de violentador y violentado.

En este sentido nosotros creemos que hay una necesidad importante de contextualizar la problemática, en varios sentidos, de los conceptos que podemos ver de afuera y también de cómo impacta esto en nuestro medio.

Vemos que los efectos de las mutaciones del capital no son los mismos en las economías avanzadas que en las nuestras, y por eso hay que preguntarse en qué medida las llamadas "nuevas modalidades de violencia laboral" son válidas para nuestro medio, y en qué sectores, ramas y segmentos productivos lo serían y en cuales no.

En el caso de los enfermeros del sector público, creemos, hasta el momento, que más que de nuevas modalidades de organización de trabajo, en el sentido específico del modalidades de organización y gestión que recurren a la evaluación individualizada del rendimiento o a la gestión por objetivos, se trata de viejas modalidades de organización de gestión de trabajo en las instituciones públicas argentinas.

La arbitrariedad como regla, los modos de acceder a los puestos, la obtención de beneficios, en el castigo de las faltas, en las prescripciones de trabajo atentatorias de los códigos profesionales, etc.

Esto es el terreno propicio para la violencia laboral, en este caso particular, insisto, enfermeros sector público. Capital y Gran Buenos Aires.

A modo de conclusión: creemos que la generación de violencia laboral no puede analizarse sin vincularla con las modalidades específicas que adquiere la organización de trabajo y los modos de gestionarla en las instituciones de salud.

La violencia laboral no puede ser comprendida como una cuestión de hostilidad interpersonal o de cuadros psicopatológicos individuales y la organización del trabajo se recorta como un nivel explicativo central en la comprensión de la dinámica del trabajo, en la producción de situaciones de violencia laboral.

Muchas gracias por la atención.

PREGUNTAS



Pregunta: Viendo la exposición anterior, pregunto si tenés datos sobre el sector privado, si hay diferencias, ... si tenías alguna idea de lo que está ocurriendo en los sectores privados.

Respuesta: Es muy buena tu pregunta, tenemos algunos datos sueltos, para nada tenemos datos sistemáticos, y por ende no decimos nada al respecto, pero sí podemos suponer que es muy diferente la situación en el sector privado. Hay mucha segmentación igual en el sector salud privado, habría que ver en dónde. Una cosa son las grandes emporios multinacionales y otra cosas son los geriátricos del conurbano.

Estamos haciendo entrevistas en profundidad bastante largas, y son voluntarias, tenemos una muestra casual donde la gente que se siente de algún modo afectada por situaciones viene y habla, pide hablar con el equipo, pero en el sector privado mucha gente no se anima a hablar. Dicen que pasa de todo, pero no pueden hablar. Tendríamos muchas ganas de investigar en el sector privado, no tenemos muchos datos.

Pregunta: Viviendo en nuestro país sabemos que el primer obstáculo que tenemos es la precarización laboral, en tanto y en cuanto me hace suponer que no son disímiles las cuestiones entre lo privado y lo público. Puede haber algunos detalles diferentes, y el miedo de hablarlo es una de las formas de no poder tener conocimiento del tema. Evidentemente en otros colectivos de trabajo pasa lo mismo.

Respuesta: Sí. Precarización laboral hay en el sector público, sin ninguna duda, con algunas diferencias. Por ejemplo: es difícil, o tiene que pasar algo muy grave para que un trabajador enfermero de planta sea despedido. Pero las violencias pasan por otros lados. Depende del sector, de las condiciones de trabajo, de las normas, etc. Existe una enorme precarización y una enorme intensificación. Todos estamos al tanto de las últimas novedades de la absoluta falta de recursos de enfermería en todos los sectores, y todo el revoloteo que hay en torno a esto.

Esto es real, impacta en las condiciones de trabajo. Si una persona que además está enferma no puede hacer bien su trabajo porque no tiene personal, y en donde, agreguemos este detalle, la mayoría de la gente no es loca ni perversa ni le da lo mismo. Trata de hacer bien su trabajo, y siente muy penosamente que sea su culpa que alguien no mejore. La presión del tipo de trabajo es terrible. Entonces viene haciendo guardia de hace 48 horas y no queda nadie y le

piden un módulo (como dicen ahora) y se queda cuatro días sin dormir...

Este tipo de cuestión que tiene que ver con la precarización, con la falta de personal formado y en cantidad es impresionante, también en el sector público.

Lo que me parece que habría que pensar es, sin ningún lugar a dudas, el tema de los telemarketers es terrorífico, pero no deja de haber ciertos paralelos que habría que analizar, me parece un tema interesante para ir pensando, diferencias y semejanzas entre sectores público y privado y obviamente en colectivos de trabajo específico, porque hay semejanzas y diferencias.

Acá hay que hacer un añadido. Los trabajadores del sector público, tanto en la ciudad de Buenos Aires como en el Conurbano, tienen una ley a la que pueden apelar eventualmente, sobre el acoso. Cuántos lo hacen, porqué no lo hacen, esto es todo un tema. Quizás es una diferencia en relación a lo que ocurre en otros sectores. Pero de hecho tampoco hay estatutos reconocidos de insalubridad, salvo áreas cerradas, seis horas, en fin, el intercambio, menos horas por salud.

Francisco Luis Pesi

El problema no solo lo tenemos en la Argentina. Hemos visto muchas veces en los diarios que aparecen pidiendo enfermeras para Australia, Estados Unidos, Europa, o sea que es un problema generalizado de todo el mundo. Lo mismo que los telemarketers.

Nosotros tenemos telemarketers que hablan a Estados Unidos vendiendo desde la Argentina. O sea que lo que habría que pensar es si realmente ese tipo de trabajo es el que queremos para nuestro país, y que estamos dejando que siga fructificando, porque vamos a tener un país de sordos, de locos, por los trabajos que no quieren hacer en otros países. O vamos a ser ciudadanos de segunda como en el caso de la enfermería.

Es absolutamente así. El faltante de enfermeras es mundial, solo que las condiciones de trabajo no son del todo iguales a la Argentina, en Canadá por ejemplo.

Laura Troncoso

Volviendo a la cuestión de los enfermeros, yo desconozco si existe la figura del enfermero laboral, que últimamente se está dando mucho en las empresas contratistas que tienen servicios médicos, generalmente de planta, fabricantes de importantes productos químicos, donde los enfermeros están muy coartados en la acción, en su saber hacer, prácticamente están muy limitados a tomar presión, a dar con anuencia del médico algún medicamento, y prácticamente a devolver al operario a su puesto de trabajo. Entonces yo observo una especie de anomia y de desinterés generalizado, además, por lo que se gana, la necesidad de tener otro trabajo aparte.

Es cierto que la figura del enfermero laboral existe. Hay un estudio que están haciendo en Ciencias Sociales en la UBA sobre esta población, porque es una

población muy específica dentro de la enfermería, y lo que sí es cierto es que no hay ninguna formación de especialización en la Argentina por ahora, que tienda a darles más elementos a las enfermeras porque van a trabajar al ámbito laboral. Salen con una formación vinculada al ámbito hospitalario, digamos de

instituciones más clásicas de la salud y la verdad es que tenemos una falencia grave, porque si hay algo que por ley está prescripto es que haya un médico y un enfermero, y no tienen formación, y es verdad que están muy relegados.

De qué manera ellos pueden conectarse con el hecho de los demás en grupos de trabajo, tanto públicos como privados, porque inclusive ellos tienen la obligación de saber computación, porque pasan más horas frente a la computadora que en la atención del paciente. Entonces hay como una especificidad muy particular de la profesión.

Enfermería tiene varias asociaciones, federaciones, y me parece que la falencia gravísima es que no haya ninguna oferta de formación que especialice a estos profesionales para tener habilidades específicas en el marco laboral.

Silvia Trans

Trabajo en un servicio médico para una empresa, coordino a 15 enfermeros de los cuales cuatro están haciendo un curso en Capital de enfermería laboral.

¿En dónde?

Una es la Federación de Enfermeros de Capital Federal. Hacen un curso de enfermería laboral y la capacitación que ellos reciben es aprender el conocimiento de la ley de Riesgos del Trabajo, trabajan con nosotros los médicos muy codo a codo, en todo el manejo que se refiere a ARTs, tienen mucho conocimiento de enfermedades profesionales, en el ámbito en que nosotros trabajamos. Están muy especializados, y como comentaba la señora que habló anteriormente, sobre computación, yo creo que... la nuestra es una empresa multinacional, siempre se le permite al enfermero que viene y que es auxiliar, se le ofrece las horas de trabajo para que se especialice como enfermero profesional, toda la parte de computación, que ellos no tienen la obligación de saberla porque no salen con esa materia de la facultad, con lo cual no creo que sea excluyente para un trabajo, y si yo lo necesito para que sepa computación lo siento al lado mío y le enseño, no creo que sea excluyente. Y la formación la tienen.



Problemas psicosociales emergentes del ámbito laboral estatal

Lic. Diana Scialpi

Socióloga egresada de la UBA, especializada en planificación y gestión de políticas públicas, en gobernabilidad y desarrollo institucional. Su investigación "Violencias en administración pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral", con dos ediciones, en 1999 y 2004, resultó pionera en la Argentina y fue incorporada en el informe mundial Violencia en el mundo que la OIT publicó en Ginebra. Investigadora y docente de posgrado de varias universidades argentinas, es autora de más de 40 artículos sobre violencia en el trabajo en los organismos estatales en democracia y desde la Asociación Civil Instituciones sin Violencia, que presidió y promovió en 2005 la creación de la primera oficina para recibir denuncias de violencia laboral perpetradas en el poder ejecutivo nacional en la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas. Integra además la planta permanente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el equipo técnico del programa de Auditoría Ciudadana.

En primer término, cuando Ana Vázquez me convocó para aportar 20 minutos de reflexión a este ateneo, imaginé un recinto más reducido. A veces estos escenarios atentan contra los climas para la reflexión, pero aspiro, confío en poder crear un clima propicio para no solo reflexionar, sino para revisar nuestras propias conductas, nuestras propias prácticas, a la luz de los valores que declaramos sustentar.

A veces la realidad social nos da una cachetada. Asistimos atónitos a una noticia que nos conmueve, un locutor de radio, o de televisión, o un aviso en el diario, dicen, o anuncian que un padrastro, o aún un padre biológico ha violado a una criatura, a su hija, o a su hijo, de apenas dos, tres, cuatro o cinco años.

El hecho nos llena de estupor, nos inmoviliza, y algunos de nosotros logramos de alguna manera, podemos meternos en la piel de ese niño, de esa niña, y en su insondable dolor.

¿Qué ha pasado allí?

Ninguna sociedad puede sentirse ajena. No es un tema que no nos incumba. Y sin embargo tomamos distancia. Lo que ha fallado allí es la función paterna, la calidad siniestra y el efecto traumático de esa violencia ejercida sobre ese infante es producido por la conversión, por la transformación del protector en violento. Alguien que se suponía que debía orientar a esa criatura, ayudarla a desplegar sus alas, orientarla en la vida para que diera lo mejor de sí misma, es quien le ha causado un profundo dolor. Ha fallado la función paterna.

Desde la teoría psicoanalítica se denomina función paterna a la función de limitar en el primer momento, de separar la simbiosis madre infante con el objeto de orientar al infante para que pueda construir un pensamiento coherente. La función paterna, aunque no la haga el padre, porque puede haber un sustituto, cumple con el rol fundamental de ordenar, de transmitir la ley desde otro, desde un tercero. Todas las instituciones, sean familiares, intermedias, escuelas, hospitales, organismos de la administración pública, obviamente, requieren, necesitan la función paterna. Y cuando ésta no se cumple la institución se debilita y derrumba.

Y cuando el derrumbe es masivo hablamos de una sociedad anómica. El término anomia nos viene desde 25 siglos. Un tal Herodoto, 400 años antes de Cristo, ya la había utilizado. También está en el Antiguo y en el Nuevo Testamento. Y el padre de la sociología francesa, Emile Durkheim después de que Platón lo utilizó en la antigua Grecia, la popularizó al punto de que, ya en el siglo 19 y 20, se llegó a afirmar que ese era el concepto central de la ciencia social contemporánea.

La anomia es la no observancia de las normas jurídicas morales y sociales.

Veamos ahora algunos indicadores de nuestra anomia, a la luz de este encuentro llamado a hablar de los emergentes psicosociales del ámbito laboral estatal.

Es una encuesta a nivel nacional realizada por la *Asociación Argentina de Derecho Constitucional*, *Idea Internacional*, y la *Universidad Nacional de México*, que fue el único país que la hizo previamente.

Se llama *"Argentina sociedad anómica"* en homenaje al célebre estudio del doctor Carlos Lino publicado en 1992, titulado *"Argentina un país al margen de la ley"*, donde realizó un profundo estudio de las causas del subdesarrollo argentino. En 1992 el autor, que falleció en el año en que se publica su obra, decía que la Argentina padecía de anomia, y le puso un calificativo, de anomia boba.

Decía más o menos así:

"...cuando en una sociedad se trasgreden algunas normas (toda sociedad trasgrede algunas, ninguna sociedad es perfecta) pero cuando en una sociedad el incumplimiento y la trasgresión de las normas es masivo estamos frente a un fenómeno de irracionalidad colectiva".

Entonces le puso anomia boba, porque dijo que los argentinos, aún a sabiendas de que violando masivamente la ley vamos al infierno, seguimos violando la ley como si fuera un chiste.

En homenaje a ese estudio profundo llamado *"Un país al margen de la ley"*, publicado en 1992, es que estos tres organismo, *Idea Internacional*, *Unam* y la *Sociedad Argentina de Derecho Internacional*, realizan esta encuesta, única en su tipo a nivel nacional, para verificar algo así y tener una idea clara de la percepción que tienen los propios argentinos del conflicto o la relación conflictiva que tenemos con la ley, y agrego un dato:

- el 86% de los argentinos violamos la ley y el 77% de los argentinos desconocemos la Constitución.

Obviamente uno podría preguntarse cómo sostener un estado de derecho si uno no conoce su propia constitución.

Leyendo las conclusiones de esta encuesta me sonreía pensando en una analogía absolutamente pueril. A nadie se le ocurre jugar al truco sin saber las reglas de juego. Tampoco a nadie se le ocurre entrar a una cancha de tenis sin saber jugar.

Pues nosotros jugamos de ciudadanos sin conocer nuestra constitución.

No conocemos nuestros derechos y, como dice un buen jurista amigo, mal podemos sostener un estado de derecho sobre la base de la indiferencia de sus propios beneficiarios.

Ahora quiero mostrarles los otros dos indicadores estructurales de la anomia argentina. Estos son indicadores macro.

La encuesta, el informe mundial de *Transparence International*, muy reciente,

la Argentina aparece como uno de los países más corrupto de América Latina y también del mundo. Venezuela tiene 1,9. Nosotros tenemos 2,9. Dinamarca, Finlandia y Nueva Zelanda, que son los menos corruptos, los más éticos y transparentes, los que tienen mayor calidad institucional, aparecen con un 9,3. Y Francia aparece con 6,5. Y esto lo quiero destacar porque Uruguay y Chile aparecen con 6,9.

También el barómetro global del año 2004 indicó que los integrantes del Congreso de la República Argentina eran percibidos como los segundos más corruptos del mundo. Acá hay quienes pueden dar fe de que siempre me preguntan cuál es el primero, y es Ecuador.

En pobreza, otro indicador estremecedor. Dudamos si hemos bajado del 23 al 17,8, o si del 23 hemos ascendido al 31% de población por debajo de la línea de pobreza.

Terrible diferencia, casi nada.

No sabemos si la franja gris de 7 millones de argentinos son o no son pobres, con todo lo que eso significa. No van a recibir asistencia siquiera del plan *Jefas y jefes*, porque para el Estado esos 7 millones de personas no son pobres. Huelga decir que no lo sabemos porque el Indec está intervenido.

A mi turno, unos años después, en 1996 y atenta a que la *OMS* alentaba a hacer investigaciones de violencia, no de violencia laboral, de violencia en distintos contextos. ¿Por qué alentaba a hacer esta investigación en distintos contextos? Porque ¡Oh sorpresa! En la reunión 49 de la *OMS*, la asamblea mundial, se estableció, se pudo llegar a estimar que la violencia (una sola que se produce en distintos contextos) debía estudiarse en distintos contextos porque estimaba y concluía que la violencia va a generar morbilidad y mortalidad mayor que las enfermedades infecciosas. Es por esto que sale el concepto de epidemia soslayada.

La violencia se percibió como una epidemia soslayada que debía ser estudiada por cuanto iba a producir más enfermedad y muerte a corto plazo que las enfermedades infecciosas.

Atenta a esa invitación, me propuse estudiarla en la administración pública que es donde me desempeñaba. Con una pequeña dificultad, no hallaba el concepto violencia laboral, no estaba pergeñado todavía, en 1996 no existía. No hallaba un marco teórico adecuado para remontar la descripción de un contexto donde lo que primero fallaba, y por eso mi introducción, era la función paterna. Porque no es lo mismo la violencia en cualquier ambiente que la violencia perpetrada por el que tiene la obligación de cumplir y hacer cumplir la ley.

La investigación se llamó violencias, en plural. Porque lo que estaba mirando eran las violaciones sistemáticas al orden jurídico vigente, o sea a la anomia y de la que aún hoy, casi después de 10 años de publicada mi investigación, no nos hacemos cargo.

Unos indicadores muy precisos de esta ilegalidad sistemática o también que aparece como legalidad de escasísima razonabilidad. He modificado la tipología, antes yo hablaba de violencias legales e ilegales, para esta oportunidad prefiero usar estas denominaciones, legalidades de escasa o nula razonabilidad, violaciones al orden jurídico vigente, cruzadas con dos factores, en realidad es una sola variable, la dificultad o la no dificultad de la aprobación.

Esta tipología la incluí en el año 2004, en la segunda edición, prologada por la doctora Marie France Irigoyen, atenta a que en 1999 cuando salió mi investigación, justamente en ese año salieron dos conceptos, uno en Estados Unidos, Iowa, Publicado por la Universidad de ese estado, y otro en Francia, el concepto de acoso moral, el de Iowa es *mobbing*, y los dos aludían a un fenómeno nuevo que se venía a agregar a otras violencias en el ámbito del trabajo que ya había reconocido la OIT en el informe mundial de 1998.

Ocurrió que estos dos conceptos se hicieron tan populares que vinieron a ser algo así como la panacea para resolver todos nuestros males, y Marie France Irigoyen, muy clara en su explicación de porqué eligió el concepto o la denominación "acoso moral" y no acoso psicológico. Ella dice "le puse acoso moral y no psicológico para que no fuera de uso exclusivo o de análisis exclusivo de los psicólogos.

No psicologizar el problema, dice Marie France Irigoyen, porque la moral es un concepto más amplio que alude a lo que en nuestra sociedad y cada una tiene lo suyo, tenemos que ver qué es lo que aceptamos y qué es lo que no aceptamos.

Lo que deberíamos aceptar y lo que no deberíamos aceptar. Y ella dice que le puso un nombre diferente a la perversión cotidiana, perversión: denominación del ámbito psi, para ponerle un nombre diferente a la perversión cotidiana con vistas a hacerla penalizable en la UE (cosa que logró ampliamente).

Quiere decir que los dos conceptos venían a incorporarse para poder ser penalizados a partir de ese momento. Pero todo el mundo descontaba que las legalidades vigentes eran respetadas. Cuando me puse a intercambiar con Marie France Irigoyen nuestro trabajo, que resultó sumamente complementario, le dije que lo que pasa es que nosotros tenemos una grave dificultad.

Vos decís "*apelar a la justicia y recurrir al psicólogo*". Nosotros tenemos una tercera pata que es hacer que la justicia funcione, porque no cumplimos, no controlamos y tampoco sancionamos. Por eso somos un país tan corrupto.

Estos son los tres factores más determinantes de la corrupción.
Violación de la norma, falta de control y monitoreo y falta de sanción.

Se imaginan, de esto nadie hablaba. Yo estaba visibilizando violencias, en plural, que eran muy fáciles de probar. Pero quién iba a atreverse a hablar de las mismas y mucho menos a denunciarlas. A pesar de que ya había una *Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas*.

Veamos por partes: las legalidades de escasa o nula razonabilidad.

Tenemos más de 60 escalafones en la administración pública nacional, y desigualdades salariales emergentes. Siempre digo que el estado nacional es "tupacamarizado" (de Tupac Amaru), está descuartizado. Es imposible lograr una armonía entre más de 60 escalafones.

Divide y reinarás. Contratos de trabajo que requieren el concepto de Erik From, conformidad automática, cosa que nunca presté. Por ejemplo, hay gente que en este momento se aguanta no estar cobrando los contratos por más de tres o cuatro meses porque si chilla, si reclama, corre el riesgo de que no le renueven el contrato.

Conozco también casos terribles, incluso del ámbito de los hospitales. Cuando teníamos Instituciones sin Violencia, que acá se nombró, la asociación que constituimos y que trabajó durante dos años con un grupo de profesionales, recibíamos todo tipo de relatos. Uno de ellos el de una psicóloga cuya directora de un hospital público le exigía un peaje, un porcentaje de su sueldo, para asignárselo al yerno que estaba ad honorem.

Acá es donde interviene en este simple suceso, el tema de los psicólogos, cómo tratar esto, como dilucidar la separación de la denuncia en el momento que debe ser realizada, donde y con quien, para preservar la seguridad del denunciante, nosotros no tenemos ley de protección al denunciante de hechos de corrupción, menos tenemos ley de protección al denunciante de hechos de violencia. Aunque las siete leyes provinciales que hay en la Argentina todas contemplan en su articulado una protección al que denuncia.

Me voy a permitir agregar, complementar a la persona que me precedió en el uso de la palabra aclarando que las leyes de violencia laboral que hasta ahora se han sancionado en nuestro país, que son siete, son provinciales y son para el empleo público por la sencilla razón de que las provincias no pueden legislar para el sector privado. Han delegado esa facultad en el Congreso Nacional. Es éste el que sanciona legislación para el sector privado.

Entonces sigo con las legalidades de escasa o nula razonabilidad. Qué decir de los cursos de capacitación para el escalafón *SINAPA* no para todos, obligación de hacer cursos de capacitación por debajo de nuestro nivel académico para ascender en la carrera. Absurdo por todos lados. Hacer un curso de menor nivel académico para profesionalizar la carrera administrativa ¿De qué calidad institucional hablamos?

Evaluaciones de desempeño con cupos, como si fuera la ley de cupos para las elecciones. El que evalúa tiene un cupo de excelentes, un cupo de buenos, un cupo de regulares, con lo cual se desvirtúa toda evaluación de desempeño, degrada la calidad institucional, y voy a poner un solo ejemplo para no incurrir en abuso del tiempo.

Un ejemplo que me excede porque no es de mi investigación, sino de una colega,

Matilde Mercado, que estudia la división del trabajo y hace énfasis en las cuestiones del ámbito judicial. Ella pudo visibilizar que en 1997, es toda una violencia, la Corte Suprema de la Nación deniega a una empleada del Poder Judicial su licencia por parto porque su hijo nació muerto. Y la resolución dice especialmente *“la acordada de la Corte no contempla una solución explícita para el nacimiento sin vida”*.

Si volvemos al ejemplo del inicio de mi charla también podríamos decir que acá también podemos meternos en el dolor de esa madre cuyas consecuencias, aunque su hijo esté muerto van a ser las mismas desde el punto de vista psicobiofísico, que si el chico estuviera vivo. Entonces, consecuencias del parto y también consecuencias del dolor.

Los otros días tuve oportunidad de hablar con Carmen Argibay en el Congreso de Mujeres contra la corrupción, y le pregunté, ya que estamos en democracia, cuándo vamos a modificar esa bendita acordada que no contempla una solución explícita para los nacimientos sin vida, y me dijo *“cuando haya otro caso”*. No se puede modificar hasta entonces.

Sigo con las violaciones al orden jurídico vigente, pero estas son violaciones.

Aquello son violencias incorporadas a la ley, por eso digo normativa de escasa razonabilidad, como esta de obligar a un empleado a hacer un curso de menor nivel académico con la excusa de que tiene que ascender en la carrera a fuerza de degradarse, de descapacitarse.

En la encuesta hay datos precisos. El 85% de los organismos de la administración pública nacional viola la ley de higiene y seguridad en el trabajo. Pone en riesgo nuestra salud. Nadie dice nada.

Ninguno de los organismos de ese 85% cumple con los requisitos que requiere la OIT de vincular los servicios de salud ocupacional con los de higiene y seguridad.

Otra violación fundamental, que no es *mobbing*, no es acoso moral, y es violación a la ley, es la violación del principio constitucional en la Administración pública, y creo que en todas las administraciones provinciales y municipales del principio de idoneidad para ocupar el cargo.

Por suerte la doctora Argibay los otros días decía que es terriblemente grave un no idóneo en un puesto un cargo de alta responsabilidad. Quiero ser muy rápida en esto... LAPA ¿cuántos murieron? El comandante y 80 que iban en el avión. El comandante había sido bochado ocho veces, igual le dieron el cargo de comandante.

El caso Puntilla es otro. El caso de una persona que reclama al Estado porque le han pagado durante 13 años un sueldo por debajo de su nivel, porque le hacían cumplir una función superior pero le pagaban como si fuera la anterior. Lo ganó.

Las violencias interpersonales son las violaciones al orden jurídico vigente pero difícil de demostrar. Aquí tenemos el acoso sexual, el acoso moral, que siempre ocurre en recintos reservados, amenazas y extorsiones, que nunca se hacen con testigos, y enfermedades terminales, de las cuales el doctor Carlos Aníbal Rodríguez nos ha hablado mucho, que son difíciles de demostrar.

En el último caso también legalidades de escasa o nula razonabilidad, tenemos el ejemplo de un decreto presidencial violatorio del orden jurídico, por ejemplo en Cancillería se nombraron a 12 delegados de *UPCN* que no tenían siquiera el título secundario para ocupar cargos de direcciones legales y jurídicas.

¿Cómo incrementamos todos nosotros la violencia y el no respeto a la ley? mediante la cultura del silencio, naturalización, invisibilización, insensibilización, negación y consentimiento.

Obviamente nadie puede juzgar a quien no denuncia. Cada uno tiene sus motivos personales. Pero acá se trata de alentar la participación ciudadana en forma colectiva para instalar, y eso fue lo que dice Instituciones sin Violencia, la denuncia, la llamo la cultura de la denuncia constructiva porque no es para liquidar al otro, sino para defender a nuestras instituciones. Ética del cuidado, señores.

En www.inap.gov.ar pueden ver las sinópsis de las normas de ética pública del Estado nacional ampliamente incumplidas por el Gobierno y por todos nosotros, que no reclamamos su cumplimiento.

¿Cuáles son los efectos doblemente devastadores de estas violaciones sistemáticas al orden jurídico vigente?:

Impacto a la salud física y psíquica de los empleados públicos. Somos 2 millones 237 mil los empleados públicos del país, si tomamos nivel nacional, provincial y municipal. Representamos el 15,4 de la población económicamente activa asalariada, desde el presidente hasta quien le sirve el café.

Es condición necesaria para instalar la corrupción en el Estado. Pervierte los resultados de la gestión pública. La gestión pública en manos de no idóneos y de delincuentes enferma, empobrece y mata. Vulnera nuestros derechos humanos y nuestro estado de derecho, lo que es peor, emplaza un modelo autorizado en el sector privado. Porque si el Estado contrata en negro cómo vamos a pretender que el sector privado trabaja en blanco.

Nos sumerge, ustedes que son los conocedores del psí, en el síndrome de indefensión aprendida, el síndrome de desamparo institucional aprendido, que se va convirtiendo en un círculo vicioso.

Las acciones llevadas a cabo por Instituciones sin violencia fueron capacitar para prevenir, para construir redes, para promover atención a los afectados, para promover la exigencia ciudadana de sancionar a los responsables, y para ellos firmamos un convenio con la *Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas*, que tiene una oficina de denuncias para violaciones al sistema jurídico

vigente y violencias laborales incluso no contempladas en este sistema jurídico vigente, aunque ahora se ha ampliado mucho. Porque hasta 1999 el primer convenio colectivo de trabajo hablaba solamente del acoso sexual hacia las mujeres. En cambio ahora se ha ampliado el concepto, creo que, lo digo sin soberbia, merced a mi investigación de 1999, que los dejó muy mal parados a los sindicatos.

Por último, la pregunta del millón es, cómo construir resiliencia comunitaria?

O sea la capacidad de construir en circunstancias difíciles en forma colectiva, no en forma individual. Entonces, tenemos varias asignaturas pendientes. Implacable campaña para cuidarnos a nosotros mismos, cumplir la ley y hacerla cumplir.

Dicho sea de paso en la encuesta aparece que el 88% de los argentinos dice que somos transgresores consuetudinarios, pero nadie se reconoce a sí mismo como trasgresor.

Difundir la Constitución Nacional, difundir nuestros derechos ciudadanos y promover auditoría ciudadano. Auditoría ciudadana es el control ciudadano de la gestión pública. Sepan ustedes que la Jefatura de Gabinete de Ministros tiene un programa de auditoría ciudadana, en la Web www.auditoriaciudadana.gov.ar pueden acceder a 70 de estos informes donde el programa se ha desarrollado, en más de 70 municipios.

Se difunde entre los ciudadanos:

Cómo se exige rendición de cuentas a las autoridades públicas, cómo se controla que los empleados públicos sean seleccionados con pruebas objetivas, con sistemas objetivos de selección de personal y no por amiguismo o clientelismo político. Todo eso lo podemos aprender. Recordemos, el 77% de los argentinos no conocemos nuestros derechos, mal podemos hacerlos valer.

Exigir apoyo para el eficaz funcionamiento de los organismos de control, exigir sanciones y eficaz funcionamiento del sistema judicial. Lorenzetti, el presidente de la Corte Suprema de Justicia, en Córdoba les pidió a los ciudadanos argentinos mayor control ciudadano del funcionamiento del poder judicial. Si lo pide por algo será. Es evidente que nosotros no controlamos.

Exigir y contribuir a la construcción política pública, iniciativa popular, audiencias públicas derechos de interés público. Muchos de ustedes dirán *¿y eso qué es?*

Son derechos de todos nosotros incorporados en la Constitución Nacional de 1994. ¿Sabe cuántas veces utilizamos el mecanismo de iniciativa popular en 14 años?, dos. Es como decir que tenemos todos los tornillos flojos en la casa y tenemos un destornillador pero no lo usamos.

En definitiva, de lo que estoy hablando es de que comencemos a honrar la vida, cuidando la nuestra y cuidando el entorno.
Muchas gracias.

>>> Presentación de un caso clínico

*Ingeniera Miriam Mignone
Ingeniera química - Postgrado
en ingeniería laboral*

Voy a hablar sobre mi caso particular, es fuerte, van a saber disculparme porque me cuesta hablar de esto. Pero es mucho peor que me quede callada.

Soy una profesional de la prevención, la higiene y la seguridad industrial y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Mi caso sucedió en una gerencia de prevención de riesgos.

Comienza una reestructuración en la empresa, nos vamos enterando nosotros, se dan muchos cambios, algunos compañeros se van al exterior. Nos anuncian un cambio de producto a los jefes, y acá empieza todo un cambio de ambiente laboral que no deja de tener repercusión sobre todas las personas que estábamos trabajando en esta institución privada.

Ingreso con la categoría ingeniera junior. En 2003 se crean puestos de coordinadores y me nombraron como coordinadora de zona oeste.

En 2004, inesperadamente, me promueven a jefe de prevención de riesgos de área metropolitana. En 2006 vienen los cambios y en 2007 me posicionan como jefa de interior y después viene, fruto de la reestructuración este despido.

Ingresó un nuevo gerente con muy buen perfil y que me llegó a decir que soy de su mayor confianza, lo cual me hace sentir muy bien.

Empezamos nuestras reuniones, la jefatura con los gerentes, nuestros indicadores poseían objetivos bien marcados.

Los jueves teníamos reunión a solas. Allí se producía el caos, los gritos, y las continuas desvalorizaciones. Pero, no era a la única que le pasaba esto.

Reuniones sorpresivas en donde era ignorada completamente (aunque en ese momento aún no me daba cuenta).

Mis sentimientos empezaban a ser de impotencia, me sentía muy mal por eso de estar desvalorizada y pensaba: *"será que no entiendo, hay algo en lo que no concuerdo?"*

Estaba angustiada, triste. ¿Cómo podía mejorar? Entregaba un trabajo y estaba mal hecho, entregaba otro, y estaba mal, a veces era una cuestión de: *"faltaba una rayita", "falta un punto, una coma"*.

Las reuniones sorpresivas, inesperadas y a solas, siempre empezaban muy bien, una charla amigable y después llega lo fatal:

"Mirá que te pueden echar ¿No querrás pasar a trabajar en el departamento de Interior como jefa?"

Todo era muy confuso, presentaba una idea que al principio consideraban fantástica y me alentaban a llevarla adelante, pero, mi idea tenía que ser analizada por todos los departamentos (cosa que no era usual). Me sentía mal. Parecía todo el mundo estaba bien y yo era la que me sentía mal, ignorada, realmente confundida.

Y seguía actuando, y allí pensé: *"quiero irme de esta empresa pero con plata"*. No quería regalar mis 11 años. No se si hice bien o mal, porque terminé yéndome con plata.

Comienza así la exclusión de todas las reuniones que eran inherentes a mi función. Hasta ese momento me solicitaban trabajo. Pero resulta que los trabajos míos eran siempre rechazados. Una y otra vez. Después veo que mis trabajos eran copiados con alguna similitud...

Empieza el radio pasillo y los rechazos. Mi par, que empieza a decirme *"te tenés que ir, andate, esto no va más"*

Con mis angustias y mis debilidades llevaba los problemas a casa. Porque esto se transmite, aunque lo quiera negar, al plano social, familiar, personal, al plano íntimo.

No obstante como continuaba sola, no tenía posibilidades, lo único que tenía era un posgrado que me lo pagaban en la empresa, como ya era excluida de todo, me sentía mal y en el momento en que me sentía mal me dedicaba a estudiar. Así pude terminar mi posgrado en gestión en dirección de empresas.

Cuando pedía días por examen me los otorgaban pero a último momento me decían *"no, te necesito urgente"*, con muy buen trato, pero, no podía rendir las materias. Así tengo varios ejemplos.

Un día el gerente me cita en su escritorio, y comienza a gritarme y decirme que no respondo con mi trabajo a sus requerimientos, que entiendo mal, que no es lo que me pidió, etc.

Al otro día me vuelve a llamar. Antes de ir a la reunión les comento a mis compañeros: *"miren muchachos, voy a llevar un grabador"* y luego descubro en ya en la reunión el gerente me dice: *"¿vos nos estás grabando a todos?"*

Hoy lo puedo contar pero en aquel tiempo me sentía destruída. Me citaron de Recursos Humanos. Me preguntan cómo estoy, me hablan de conflictos con el personal, porque ya eran varios compañeros que se habían retirado después de 10 años de antigüedad, y me dicen *"bueno, a ver tu relación con tu gerente"*. No conté absolutamente nada.

Lo que quería realmente era no aparecer nunca más por ahí. Hago un curso al que me mandaron. Me reincorporo a mi oficina, en la cual estaba sola, nadie me hablaba y un viernes a las 17:45 me llaman de relaciones laborales para anunciarme el despido.

Después del despido empecé a ir a los médicos, me apareció un quiste de seis cm en el ovario, colon irritable, y comencé un tratamiento psicoterapéutico. Evidentemente mi conducta había cambiado.

Esto pasa entre nosotros, son 20 años de profesión, de higiene y seguridad industrial, como recién decía la licenciada, el artículo 4 de la ley de higiene y seguridad 19.587/72 dice: *"debemos preservar la integridad psicosocial de la persona"*.

El tema fue volver a trabajar. Ese fue otro capítulo. Porque realmente me sentía una inútil, que no servía, que no entendía, por aquel famoso *"vos no entendés"*. Después, de a poco, con la ayuda de muchos, porque tengo que decirlo, muchos amigos., pude retornar y retomar mis tareas.

El mensaje, para mí, amén de lo que significa pasar por estos trances es no callarse, no ocultarlos, y es necesario hablarlo, aunque sea para nosotros los que lo pasamos, un tema muy fuerte.

Muchas gracias por escucharme.



Conclusiones y cierre

Psicóloga integrante del Instituto de Estudios estratégicos y estadísticos de la SRT

Lic. Ana Manuela Vázquez

De lo que disertado hoy comparto lo que dijo la Lic. Diana Scialpi (tomando como referente a M. F. Irigoyen) *"antes que nada hablemos de acoso moral"* y parece ser que todo gira en torno a lo moral.

Y porqué digo lo moral? Porque cuando se habló del colectivo de enfermería, en definitiva es una cuestión moral también. Porque si las enfermeras no pueden hacer lo que saben hacer, y tienen que hacer lo que no quieren, es una cuestión moral en definitiva. Quizás es un concepto inalcanzable parece, pero en definitiva es moral. También, como corolario de lo que se escuchó, entendemos que estas cuestiones tienen su origen en la organización del trabajo y en las cuestiones de violencia laboral o de acoso moral debemos avanzar mucho más allá de lo que son las personalidades de la víctima y el victimario.

Volvemos en definitiva a la organización del trabajo. Comparto que en casi todos los casos hay un derecho desconocido pero sigue siendo muy difícil denunciar públicamente lo que nos pasa internamente ya que es costoso discernir entre lo objetivo y la sensación de la culpa por pensar que es el trabajador *"que no sirve"*.

De acuerdo a mi experiencia, y aunado a lo que escuchamos hoy, debemos darle a este sufrimiento de los trabajadores la relevancia que posee descartando la banalización de sus sentimientos. El sufrimiento en el trabajo se expande día a día produciendo gravísimas consecuencias.

Muchas gracias a los disertante y a los concurrentes por su participación en este ateneo.