

VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN CHILE

EL LADO OSCURO DE LAS ORGANIZACIONES

Este documento es resultado de un estudio financiado por Conicyt a través del Proyecto Fondecyt Regular 2014, N° 1140060 “Dimensiones Organizacionales de la violencia laboral en Chile, un estudio en tres sectores económicos considerando diferencias ocupacionales y de género”.

Equipo de investigación:

Elisa Ansoleaga:

Investigadora responsable, Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo, Universidad Diego Portales

Ximena Díaz:

Coinvestigadora, Centro de Estudios de la Mujer

Amalia Mauro:

Coinvestigadora, Centro de Estudios de la Mujer

Juan Pablo Toro:

Coinvestigador, Programa de Estudios PSicosociales del Trabajo, Universidad Diego Portales

Diseño

Paulina Carrasco

Edición General

Julia Medel R.

Impresión

Andros Impresores

Santiago, mayo, 2017

ÍNDICE

03	ÍNDICE
06	PRESENTACIÓN
08	ANTECEDENTES
08	¿Qué se entiende por violencia laboral?
10	¿Cuáles son los factores determinantes de la violencia en el trabajo?
11	¿QUÉ DICEN LOS ACTORES?
11	¿Qué es violencia en el trabajo para los actores laborales?
20	¿Cuáles son las causas de la violencia en el trabajo?
30	¿Cómo enfrentan trabajadores y trabajadoras la violencia laboral?
39	Referencias

PRESENTACIÓN

La violencia en el trabajo ha sido reconocida como uno de los problemas sociales que mayor preocupación produce en el mundo por dos razones: por una parte, porque es uno de los factores que provoca mayor estrés en la vida laboral actual pudiendo causar serios daños en la salud mental de la población trabajadora. Por otra parte, porque muestra una tendencia a aumentar en el mundo.

Aún cuando existe poco conocimiento acerca de la magnitud del problema en Chile algunos estudios indican que la violencia en el trabajo se ha instalado en forma permanente las relaciones laborales en el país.

Una encuesta realizada el año 2011 a una muestra nacional de 3000 trabajadores/as asalariados/as en Chile reveló que:



Un 9,7% de hombres y 12,3% de mujeres declararon haber sido víctimas de acoso psicológico en sus lugares de trabajo.



11% de hombres y 16% de mujeres declararon haber sido víctimas de violencia física o verbal en sus lugares de trabajo.



3,7% de hombres y 5,1% de mujeres declararon haber sido víctimas de acoso sexual en sus lugares de trabajo.



Los sectores de actividad económica con más prevalencia de acoso psicológico son Salud (13,7%), Enseñanza (13,7%) y Comercio (11,4%).

En este documento se presentan los resultados de un estudio realizado en Chile entre los años 2014 y 2017 que se propuso conocer las percepciones de los actores laborales acerca de qué es violencia en el país, cuáles son los factores que la facilitan y cuáles son los grupos más expuestos. Los resultados expresan las opiniones de 70 personas entrevistadas que incluyeron a trabajadores/as, jefaturas intermedias, gerencias y dirigentes/as sindicales de tres sectores económicos: industria del retail, industria bancaria e industria de alimentos.

Este estudio ha permitido visibilizar la violencia laboral como un problema vigente en las relaciones laborales de nuestro país y también de fundamental importancia para la salud mental y física de las personas, con efectos nocivos en las organizaciones y con implicancias en el conjunto de la sociedad.



ANTECEDENTES CONCEPTUALES

¿Qué se entiende por violencia laboral?

Proponer una definición de violencia constituye un verdadero desafío porque abarca una variedad tan amplia de comportamientos que los límites de lo que es y no es aceptable son a menudo muy vagos. Sin embargo, todas las definiciones existentes reconocen que se trata de conductas abusivas que atentan contra la dignidad e integridad de las personas. Considera también todos los actos negativos que ofenden, intimidan o humillan a las personas en su trabajo.

Una de las definiciones más aceptadas es la que propone la Organización Internacional del Trabajo (2003) que señala que violencia laboral es:

“Cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”.

Se distinguen tres distintas formas de manifestación de la violencia en el trabajo: acoso psicológico, acoso sexual y violencia física.

i. Acoso psicológico

El acoso psicológico, llamado también acoso moral, bullying o mobbing, ha sido definido por Einarsen et al. (2003) como:

“el acoso psicológico en el trabajo (mobbing) es un proceso gradual y duradero, cuyo propósito es hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) esta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un período de tiempo prolongado (por lo menos seis meses).

ii. Acoso sexual

El acoso sexual ha sido definido por el Parlamento Europeo (2002) como “la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”. Cuando las víctimas de acoso sexual rechazan estas conductas es posible observar que comienzan a ser acosadas psicológicamente por los perpetradores.



iii. Violencia física en el trabajo

La violencia física ha sido definida por González Meseguer (s/año) como “la que se ejerce mediante la fuerza física en forma de golpes, empujones, patadas y lesiones provocadas con diversos objetos o armas. Puede ser cotidiana o cíclica, en la que se combinan momentos de violencia física con períodos de tranquilidad”.

¿Cuáles son los factores determinantes de la violencia en el trabajo?

Para explicar porqué se produce violencia en el trabajo se han propuesto tres enfoques teóricos.

Uno que pone el énfasis en características individuales del perpetrador y de las víctimas, que analiza por ejemplo, factores de personalidad de los/as acosadores o de las víctimas. La evidencia ha señalado, entre otras características, que los acosadores pueden ser personas prepotentes, autoritarias o poco tolerantes, y las víctimas pueden tener personalidades sumisas, tímidas, que toleran más la violencia.

El segundo enfoque para estudiar la violencia en el trabajo pone énfasis en características de la relación entre el perpetrador y la víctima, de este modo, la violencia laboral representa conflictos interpersonales propios de cualquier relación social. Supone asimismo, que la víctima es un agente activo cuya respuesta a la violencia puede neutralizar o hacer escalar el conflicto.

Sin embargo, y con posterioridad a los anteriores, se plantea un tercer enfoque para comprender la violencia en el trabajo. Este es hoy el enfoque más aceptado y señala que la violencia es resultado principalmente de la forma de organizar el trabajo. No se trata de un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que de un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo. Por ejemplo, tareas mal definidas, conflicto de funciones o roles, falta de información, sobrecarga de trabajo, estilos de liderazgos autoritarios, jerarquizados, tolerancia al mal trato en las relaciones laborales, etc.

Algunos investigadores señalan también que causas potenciales de violencia en el trabajo son las características del entorno sociolaboral y económico en que se desenvuelve la organización. Por ejemplo, incertidumbre laboral, crecientes grados de inestabilidad del empleo, desempleo, nuevas formas de contratación, desregulación de las relaciones laborales, y pérdida de derechos, entre otras características.

¿QUÉ DICEN LOS ACTORES?



¿Qué es violencia en el trabajo para los actores laborales?

Al consultar la opinión de trabajadores y trabajadoras respecto a las conductas, acciones, gestos, que constituyen expresiones de alguna forma de violencia en sus lugares de trabajo, ellos identifican y reportan que la violencia en el trabajo se manifiesta de dos formas principalmente:

- i. Acoso psicológico por sobre violencia física y sexual
- ii. Vulneración de derechos fundamentales

Como se explica más adelante, en cualquiera de estas formas, la violencia es sostenida, generalizada y en ocasiones ejemplificadora.

i. Acoso psicológico

Trabajadores y trabajadoras entrevistados señalaron que el acoso psicológico se manifiesta a través de una amplia variedad de formas de maltrato que van desde expresiones diarias pero sutiles hasta diversas formas abiertas de agresión.

Las primeras son conductas rudas y descorteses, de baja intensidad que violan las normas de mutuo respeto en el lugar de trabajo, exhibiendo falta de consideración hacia los otros. Estas son, según Andersson y Pearson (1999) las conductas antisociales más generalizadas en los lugares de trabajo.

Expresiones de violencia sutiles y de baja intensidad

"...Groserías no pero sí por ejemplo una mirada, los silencios que se van produciendo..." (Dirigente sindical industria del retail)

"...cuando el jefe de planta llega, no dice ni buenos días. Me carga. Encuentro que es una tremenda falta de respeto, o que llegue sólo cuando hay un problema... o que nos llegue a retar cuando hay algo que está mal, pero nunca felicitar porque está bueno. O por último, no sé, buenos días, nada más." (Trabajadora industria de alimentos)

También reportan formas más abiertas de agresión, las que se expresan a través de conductas hostiles que son reiteradas. Por ejemplo, hacer comentarios ofensivos sobre las personas, no reconocer el valor del trabajo que realizan, hacer críticas constantes, amenazas y agresiones verbales. También se expresan en el hecho de aislar a las personas quitándoles tareas o funciones.

Formas más abiertas de agresión

(Los jefes) “los presionan con el tono de voz, es mucho más alto, muy autoritarios y duros, duros en la forma de la expresión, y generalmente aplicando descalificaciones “tú no cumples con lo que espera la empresa”, “tú eres un trabajador que la empresa no está conforme contigo, se necesita gente que realmente venga a producir, que sea eficiente” entonces siempre hay descalificaciones como de ese tipo, que es como que al trabajador le duele, le hiere, que todo lo que ha entregado como que no se ha valorado absolutamente nada ... son muy exigentes, que no quieren escuchar a la otra parte o no visualizan que por qué está ocurriendo cosas, si no que inmediatamente atacan, atacan duramente de descalificar el trabajo.” (Dirigenta sindical industria del retail)

“...he visto algunas reprimendas verbales que encuentro que han sido de mala forma y la gente se ha sentido súper menoscabada, menoscabando a la persona sin centrarse en el trabajo casi, sino que casi bordeando la humillación.” (Hombre en cargo de jefatura industria del retail)

“... gente que le grita desproporcionadamente a alguien en el trabajo gerentes que pierden el control y le gritan a sus trabajadores.” (Hombre en cargo de jefatura industria de alimentos)

“Yo creo que en este contexto la indiferencia, el dejar de lado, el no dar tareas, el empezar de a poco a dejarte de lado,...cuando hay, es como el menoscabo en las funciones... y menoscabo en las funciones es que nunca más te di tareas, nunca más te di funciones, ni funciones ni tareas relevantes y te empecé a dejar de lado.” (Empleada industria Bancaria)

Como se pudo apreciar en los ejemplos, las expresiones de violencia más abiertas y hostiles son más visibles y fáciles de reconocer. Por el contrario, las expresiones más sutiles y de menor intensidad pueden pasar más inadvertidas o ser consideradas naturales.

Naturalización de la violencia

“Lo que pasa (con el mal trato) es que a veces es recurrente, situaciones que al final uno se termina acostumbrando ¿se da cuenta? Una lo va tomando como parte normal de la forma de trabajo, entonces es un plus más para la empresa. Mire, llega un supervisor peor del que había y va a estar asumido porque el que vino pavimentó el camino y lo dejó hecho así, entonces uno va asumiendo todas las circunstancias, los comportamientos, las conductas como parte del trabajo y como parte de la empresa.” (Trabajadora industria del retail)

“...se los motivaba a razonar a garabato limpio, entonces para las otras personas lo normal era la violencia verbal.” (Hombre en cargo directivo industria de alimentos)

Por esto, cuando la situación es ambigua, es difícil de reconocer como acto violento, las personas tienen dificultades para reaccionar y enfrentarla apropiadamente. Sin embargo, dado que sabemos que las conductas sutiles o ambiguas de violencia generan por sí mismas un daño y además pueden desencadenar otras formas más abiertas y hostiles de agresión, es importante atenderlas y reconocerlas tempranamente.

“... lo que he visto que yo lo considero violencia es empezar a menoscabar a una persona, a decir ‘este gallo es flojo’, ‘que habla tanto rato por teléfono’, se empiezan como a fijar en hartas cosas puntuales y le hacen un perfil a esa persona... Entonces después, la persona es así, y ahí ya se empieza a producirse el mobbing hasta que la persona sale de la empresa, entonces eso es violencia.” (Dirigenta sindical industria bancaria)

Violencia como vulneración de derechos fundamentales

Otra forma de manifestación de la violencia -según los testimonios de trabajadores/as y dirigentes/as sindicales- refiere a acciones, de parte de la empresa, que vulneran derechos fundamentales.

"...derechos que fueron garantizados en el siglo pasado como derechos fundamentales inalienables de la persona, hoy día son objeto de agresiones por parte de los empleadores. Entonces ese es un acto de extrema violencia." (Dirigente sindical industria bancaria)

Esta vulneración de derechos se expresa concretamente de diferentes formas: en cambios unilaterales de condiciones de trabajo que se imponen mediante amenazas, en la práctica de exponer públicamente el rendimiento de los y las trabajadoras, en prácticas antisindicales y en la negación del derecho a la salud.

Violencia por cambios unilaterales de condiciones de trabajo

Los trabajadores y trabajadoras consideran que los cambios unilaterales e injustificados de condiciones de trabajo o presiones para aceptar condiciones de trabajo no pactadas que se imponen mediante amenazas, sin consulta a las personas, sin considerar sus necesidades, corresponde a violencia laboral.

"...para mí un hostigamiento el que yo le diga a mi jefe 'me pagas dos pesos por el kilo por qué no nos puedes pagar más si nos sacamos la mugre trabajando...?' 'no les voy a pagar mas porque no quiero... y si te gusta bien, si no ahí está la puerta, ancha'." (Trabajadora industria de alimentos).

"se van quitando beneficios a la gente,...y es cuando la gente se siente como violentada, como que les están quitando algo que era de ellos y se lo están quitando. Yo pienso que en eso se siente un poco de violencia, se siente en la gente, se siente en el ambiente." (Hombre en cargo de jefatura industria de alimentos)

“Hay un sector importante que siente que el empleador vulnera sus derechos fundamentales cuando, por ejemplo, persiste en modificar unilateralmente las condiciones de trabajo. Cuando los trabajadores en gran parte obtienen su remuneración variable, cada vez un porcentaje mayor de la remuneración está constituido o conformado por los aspectos variables.... Pero ese requerimiento cada vez es modificado unilateralmente por parte del empleador. Si a la gente no le gusta, bueno pierde el empleo. Es una forma violenta de desarrollar las relaciones laborales.” (Dirigente sindical industria bancaria)

Violencia por exposición pública del rendimiento

Los y las trabajadoras consideran también que una forma de violencia es la práctica de muchas empresas de exponer públicamente los rendimientos alcanzados por los/as trabajadores/as mediante diversos procedimientos como publicaciones en diarios murales de la empresa o exigiendo la exposición de los logros de cada uno/a en reuniones colectivas periódicas.

“Esa modalidad de ventas implicaba caritas y cuestiones en un mural que ellos tienen en las tiendas en donde es como el mejor trabajador, el más malito o al que le falta vender y nosotros empezamos a abordar el tema cuando lo supimos indicamos irregularidades que llevaba ese cuento y en la práctica, indicamos que si no cortaban esto nosotros íbamos a hacer una denuncia por derechos fundamentales porque ahí claramente se estaban vulnerando los derechos de las trabajadoras a su dignidad psicológica porque las exponían.” (Dirigente sindical industria del retail)

“... o sea si piensas que son 2 reuniones de equipo al día todos los días, era harto bullying para el que le está yendo mal. Ya, te levantas y tienes que pensar que tienes que dar explicaciones, todos los días, 8:30, que dijiste que ibas a vender ayer y no vendiste nada... para la gente que no le está yendo bien, es un bullying...siempre lo conversábamos con nuestros compañeros, nos despertábamos en las mañana y era como tengo que dar explicaciones de negocios y no tengo nada y qué voy a vender...” (Empleada Industria Bancaria)

Violencia mediante prácticas antisindicales

Las prácticas antisindicales fueron señaladas por los/as trabajadores/as como otra forma de violencia, que se expresa por ejemplo en coartarles a los/as dirigentes/as las horas de trabajo sindical, sobrecargarlos de trabajo o quitarles el trabajo, ejercer sobre ellos presión para que acepten sus términos en las negociaciones bajo la amenaza de despidos y difundir comentarios que los desacreditan. Estas prácticas antisindicales vienen a debilitar aún más las posibilidades de acción colectiva al interior de las empresas y a reforzar el desbalance de poder en las relaciones entre empleador y trabajadores, lo cual es particularmente relevante en el caso de la violencia laboral, por cuanto, de acuerdo a sus testimonios, la acción colectiva es una de las estrategias más eficaces para afrontar la violencia en el trabajo.

“Al dirigente sindical le coartan las horas sindicales, los sobrecargan de trabajo o le quitan todo el trabajo, elementos muy violentos.” (Dirigente sindical industria de alimentos)

“... yo creo que la estrategia empresarial... podría hablarse de 3 ó 4 puntos. El primer punto de intervención de los sindicatos es a través de que tratan de desprestigiar a los dirigentes...” (Dirigente sindical industria de alimentos,)

“En la xxx [nombre de la empresa], antes de presentar la lista de los socios que van a negociar, siempre despiden mucha gente, y después que se termina la negociación también despiden gente. Por ejemplo, nosotros hace dos 2 años atrás negociamos con 560 trabajadores y actualmente somos 480 en el sindicato. ¿Porqué? para que no negocien y el que no está sindicalizado, para que no se inscriba en sindicato porque corre el riesgo que lo pueden despedir... realmente [el propósito] es debilitar los sindicatos en el proceso de negociación.” (Dirigente sindical industria del retail)

Violencia mediante negación del derecho a la salud

Finalmente, otra forma de ejercer violencia es negarles a trabajadores y trabajadoras derechos a la salud física y mental. Por ejemplo, cuando se niega o impide el reconocimiento del origen laboral de muchos de sus malestares y enfermedades, las que son producidas por el trabajo o bien cuando se castiga a las personas que se ausentan con licencias médicas por enfermedad común.

“Yo cuando tuve tendinitis estuve bien mal y mi médico, después que regresé, me dio 3 meses de trabajo liviano. Se lo presenté a mi encargado, cero posibilidad (me dijo), o sea no hay trabajo liviano...el médico de acá también me dijo 3 meses’ me dijo ‘tómame trabajo liviano’ o sea eran 2 médicos que dijeron lo mismo.... mi encargado decía ‘cero posibilidad, te vas a la línea de cono’ o sea más encima la línea más pesada, y tuve que quedarme, no me quedó otra. ¿Por qué? porque tengo un hogar detrás mío, soy sola entonces tengo que salir adelante... Yo tenía claro que yo venía con reposo o sea que venía para hacer trabajo liviano, y había puestos para hacer trabajo liviano, pero no me lo respetaron. Eso fue para mí fue chocante. Yo ya no puedo hacer el movimiento hacia atrás (del brazo) si yo hago este movimiento yo después el dolor no lo soporto. Yo le he explicado a mi encargado, pero él hace vista gorda de eso.” (Trabajadora industria de alimentos)

“El clima de trabajo sí es muy competitivo es un clima de estrés, hay muchas mujeres que están estresadas, que tienen esto que esta ansiedad, depresión, crisis de pánico. Tengo muchas colegas que trabajan tomando medicamentos para sobrellevar la situación...van al psicólogo, al psiquiatra, tratan de salir de ese ambiente, de huir. Cuando se sienten así, tiran licencias, licencias psiquiátricas, largas licencias psiquiátricas, no quieren volver y cuando vuelven las despiden.” (Dirigente sindical industria bancaria)

¿La violencia es personal?

En cualquiera de estos casos constatamos que la violencia se ejerce de manera sostenida, generalizada y en ocasiones ejemplificadora. Es decir, la violencia laboral no es un asunto personal sino que se dirige al colectivo o a grupos de trabajadores/as, y cuando es así, las amonestaciones se realizan públicamente enviando mensajes ejemplificadores a todo el colectivo.

El objetivo de estos actos es, en opinión de los trabajadores/as, disciplinar a la fuerza de trabajo, ejercer presión para que se mantenga un ritmo intensivo de trabajo, asegurar el logro de las metas que se propone la empresa, que no se cuestionen las órdenes, que se cumplan las instrucciones. Las necesidades e intereses de los/as trabajadores/as no son consideradas, lo que importa es alcanzar los objetivos de la empresa.

La violencia es sostenida y generalizada

“No era solamente conmigo... (Con compañeras) también era lo mismo, como que era humillante encuentro yo porque él hablaba y gritaba y que todos se dieran cuenta que a uno lo estaban retando, que le estaban diciendo que uno es el flojo.” (Trabajadora industria de alimentos)

“... te gritan encima de toda la gente, te reclaman en grupo, yo eso lo encuentro una falta de respeto, porque siempre tendrían que llamarte a un lugar donde puedan conversar contigo, conversar, no gritarte.” (Dirigente sindical industria de alimentos)

Se considera que es una forma despersonalizada de violencia, es decir, no se dirige a nadie en particular. Son prácticas empleadas en forma tan frecuente y persistente que muchos empleados/as se sienten víctimas de ellas y la asemejan a un modo de relación permanente más que a eventos puntuales.

Cuando la violencia en los espacios de trabajo es generalizada y dirigida al colectivo de trabajadores/as estamos en presencia de lo que los profesores Helge Hoel y David Beale (2006) han descrito como un **régimen de trabajo opresivo**.

¿Cuáles son las causas de la violencia en el trabajo?

De acuerdo a trabajadores y trabajadoras entrevistados/as, las principales causas de la violencia no obedecen a problemas individuales o a problemas de relación, llegando a identificar los siguientes elementos como las principales causas de la violencia en el trabajo:

- Sobrecarga de trabajo y presiones por cumplimiento de metas
- Sistemas de remuneraciones variables y relaciones de competencia entre compañeros/as
- Verticalismo de las relaciones laborales y liderazgos autoritarios
- Cultura organizacional
- Violencia selectiva y discriminaciones de género

i. Sobrecarga de trabajo y presiones por cumplimiento de metas

Numerosos testimonios señalaron que la violencia en el trabajo surge en ambientes laborales estresantes que son resultado de las presiones que sufren trabajadores y trabajadoras para lograr el cumplimiento de metas de producción que son difíciles -o derechamente imposible- de alcanzar.

“...el problema es el trabajo, la carga laboral, la exigencia de jornadas largas; muchas veces tiene que dejar a sus hijos al cuidado de otras personas, la preocupación. Entonces es un ambiente agresivo.” (Dirigenta sindical industria bancaria)

“... la gente no puede dormir tranquila los sábados, los domingos, los gerentes los llaman los sábados porque hay que aumentar las colocaciones, hay que ir a colocar crédito un día sábado, hay una oferta inmobiliaria importante, ahí sería importante que fuéramos....ni con los 15 días de vacaciones que tiene al año se puede alcanzar una dosis mínima de felicidad pues. Los niveles de libertad para elegir son bastante pocos. Entonces la violencia está presente en formas distintas.” (Dirigente sindical industria bancaria)

“ Cuando yo llegué la carga de trabajo, por lo menos, en producción a nivel operador estaba bien, a nivel supervisor era muy alta, era altísima y después de que ocurrió esta alza de demanda, obviamente fue exhaustiva para todos, de hecho en un momento nos dijeron a nosotros no contesten ningún correo, no vayan a ninguna reunión, su trabajo es que no paren las líneas, porque teníamos que producir y lo que teníamos que producir era gigante.” (Mujer en cargo de jefatura industria de alimentos)

“... la empresa fija metas, metas que definitivamente uno sabe a priori que no se van a cumplir pero sin embargo igual tratan de presionarte ‘ustedes están vendiendo poco, sigan, denle, denle’ entonces es desgastante en el mes a mes...” (Dirigente sindical industria del retail)

Por otra parte, la presión por el cumplimiento de metas y una carga excesiva de trabajo se trasmite a través de maltrato verbal y psicológico desde las jerarquías superiores hacia trabajadores/as presionando a los mandos intermedios.

“Si tú eres un jefe tú tienes que velar porque tus trabajadores estén bien, y así te van a trabajar bien, no a través del hostigamiento, no a través de cambiarles las mallas horarias y presionarlos para que trabajen... y aquí viene otra reflexión que los tipos han naturalizado el sometimiento, para ellos es natural, para ellos no es algo malo someter.” (Trabajador industria del retail)

“... la variable es la alta carga de trabajo del supervisor, quien también tiene mucho estrés porque las tareas no se están cumpliendo, entonces ellos atacan a alguien de más bajo nivel.” (Mujer en cargo de jefatura industria del retail)

“... puedes ser un inepto, un inútil, un malo, todas esas cosas caben si no cumples la meta.” (Mujer en cargo directivo industria del retail)

Estos comportamientos hostiles pueden ser el resultado de la creencia de que los/as trabajadores/as son mas productivos/as cuando son sometidos a la provocación o temor al acoso. Desde esta perspectiva, el acoso es funcional y quizás necesario. Este fenómeno ha sido estudiado y en la literatura se le conoce como “bullying estratégico”.

ii. Sistemas de remuneraciones variables y relaciones de competencia

Una de las características de los nuevos sistemas de gestión es que introducen mecanismos de competencia en las relaciones al interior de las empresas. La estimulación de logros individuales y el reforzamiento de los méritos personales son algunos de los mecanismos utilizados. El sistema de remuneraciones variables es un tema especialmente importante.

Como lo testimonian algunos/as de los/as trabajadores/as entrevistados, cuando la presión por el cumplimiento de metas –ya sean colectivas o individuales- va asociada a remuneraciones variables se generan conflictos entre compañeros/as que se traducen en mal trato entre ellos/as. Ellos/as ven en estas situaciones un elemento de división más que de cohesión o colaboración.

“Las metas grupales son las que crean conflictos porque como son ciclos de producción que se llaman células, que son 5 a 6 personas haciendo (cada una) una parte del trabajo y continúa el otro, y continúa el otro y si uno se demora en su parte ya está afectando a las metas del otro, entonces ahí le estás metiendo la mano al bolsillo al otro y ahí ya se crea un conflicto y hay problemas.” (Dirigente sindical industria bancaria)

“...cuando un compañero se enferma o una compañera se embaraza comienza un conflicto, un conflicto que significa que a final de mes yo voy a ganar menos, y en lugar de apoyarse unos a otros nos enojamos cada vez más.” (Trabajadora industria de alimentos)

“Hay discusiones entre vendedores/as: uno/a acusa al/la otro/a de haberle robado clientes. Esta clase de discusiones no terminan en la sección de ventas sino que continúa en el comedor, en el baño y aún cuando abandonan el trabajo continúan discutiendo e insultándose.” (Hombre en cargo de jefatura industria del retail)

iii. Verticalismo de las relaciones laborales y liderazgos autoritarios

Un tercer factor directamente asociado al ejercicio de violencia en los espacios de trabajo es, en opinión de los entrevistados, la existencia de relaciones laborales excesivamente verticales y el predominio de estilos de liderazgo y de supervisión autoritarios, que se transmiten desde la más alta gerencia hasta los/as trabajadores/as en los puestos de menor poder, y por cierto, permeando a todos los mandos intermedios. Algunos trabajadores asimilan este tipo de liderazgo a la figura de “patrón de fundo”.

“Me tocó ver cuando el gerente general, el dueño de la empresa, trató a garabatos a un gerente adelante mío. Yo lo miré y dije yo de qué estamos hablando, y el gerente prácticamente agachó la cabeza. Es la política del patrón de fundo que ya en este país está arraigada.” (Dirigente sindical industria del retail)

Otro dirigente del retail entrega un testimonio en el mismo sentido: *“...el gerente está arriba y está inalcanzable a los trabajadores. Yo entro como gerente y paso, la gente no se tiene que acercar a mí. Son tremendamente autoritarios.” (Dirigente sindical industria del retail)*

Un hombre en cargo directivo de la industria de alimentos señala que *“...a los jefes le dicen los policías o sea no es un facilitador, no es alguien que te ayude con tu trabajo, o que te ayude en tu posición dentro de la empresa, es alguien que vigila que estés todo tu turno haciendo lo que tienes que hacer.”*

Como señala el profesor Ramos (2014) en Chile, si bien han ocurrido cambios positivos en las empresas chilenas desde los años 70 en materia de relaciones internas, siguen prevaleciendo estilos de relación muy verticales, con un alto diferencial de poder y distancia social entre ejecutivos y trabajadores.

Este desbalance de poder se sostiene por una parte, en un sistema normativo de relaciones laborales cuyas bases no se han modificado sustantivamente desde el Plan Laboral implementado durante el régimen militar, el cual impone restricciones a los derechos laborales de los trabajadores -en especial los de índole colectiva-. De otra parte, esta situación se sostiene por la débil posición de los trabajadores: la demanda de fuerza de trabajo es mucho menor que la oferta y especialmente en el caso de trabajadores menos calificados, no existe la posibilidad de elegir cambiar de empleo aceptando, de este modo, unas malas condiciones de empleo a riesgo de perderlo o de enfrentar peores condiciones.

"... siempre está por ejemplo el rollo de que te van a echar, siempre está ese miedo y de repente echan a un jefe para que todos tiemblen más... una vez echaron a una persona encargada de turno justo cuando todos querían detenerse de nuevo y parar toda la sección, entonces echan a esta persona y (por eso) decidieron no irse a paro, es coerción, entonces eso yo lo veo muy violento..." (Trabajador industria del retail)

"... yo considero que dentro de una empresa en que se supone que hoy día entramos los ciudadanos dentro de la empresa con las nuevas garantías, lo más violento que le puede pasar a un trabajador es el despido. Entonces la amenaza que genera más temor y la amenaza que genera más terror en una empresa es el despido." (Dirigente sindical industria de alimentos)

A medida que aumenta la inseguridad en el trabajo, y el temor al desempleo, es menos probable que los trabajadores hagan frente y desafíen el trato injusto y agresivo por parte de sus jefes, y simultáneamente a los mandos directivos se les proporciona más oportunidades de usar su poder.

iv. Cultura organizacional

Todas las organizaciones, sean empresas o instituciones de distinto tipo, tienen una cultura que les es propia, que está compuesta por un conjunto de normas, creencias, valores y experiencias que rigen el comportamiento de las personas que forman parte de ellas. Por ejemplo, la cultura organizacional determina el tipo de gestión que se favorece -amable, respetuosa u hostil-; los estilos de liderazgo que se promueven o apoyan -autoritarios o democráticos-; el clima de trabajo que se valora -abusivo, de miedo, de respeto, o tolerante-.

Un primer tema a considerar es que la cultura organizacional puede ir desde una caracterizada por relaciones laborales basadas en la tolerancia y el respeto hasta otra cuyos patrones de relaciones laborales se basan en el autoritarismo y la subordinación.

Las empresas conducidas por el primer tipo de cultura tienen como principales valores el respeto, la no discriminación y la preocupación por los y las trabajadoras. Estas organizaciones promueven liderazgos democráticos y relaciones laborales más horizontales orientadas a reducir formas hostiles de ejercer autoridad. Esta cultura es ilustrada por los siguientes testimonios:

“En nuestra compañía, la integridad es un tema muy importante. No te despiden por cometer un error, te despide por conductas o acciones maliciosas, por ejemplo, tú no puedes maltratar a alguien... yo siento que el tema del respeto para nosotros también es un valor, la no discriminación, todo ese tipo de cosas son parte de la política de la compañía.” (Mujer en cargo de jefatura industria de alimentos)

“... mi jefe me trata con respeto y dignidad, mi jefe se preocupa de mí más allá de si soy o no buen trabajador, mi jefe se preocupa de darme las oportunidades de formarme o la facilidad para formarme.” (Mujer en cargo directivo industria bancaria)

En estas empresas se promueve la iniciativa, el trabajo autónomo y el desarrollo de los/as trabajadores/as como lo señala el siguiente testimonio:

“Para mí es valorable que te escuchen, hay incentivos por tus buenos proyectos, entonces te están siempre instando a que prograses, que hagas algún proyecto, que hagas alguna mejora en tu sala, entonces te están dando ganas de hacer cosas y que no sé si es lo mejor o no, pero te lo están retribuyendo.” (Trabajador industria de alimentos)

Las empresas conducidas por el segundo tipo de cultura son –de acuerdo a trabajadores y trabajadoras- mayoritarias en el país. Están excesivamente centradas en resultados económicos y poco o nada preocupadas por los/as trabajadores/as:

“... lo que importa es que la empresa sea productiva.” (Dirigente sindical industria del retail)

“...a ellos (jefaturas) no les interesa el trabajador...” (Trabajadora industria de alimentos)

“... lo que yo pienso, es que a la gerencia o a los dueños del Banco XX no les importa cómo se llega a los resultados, pero que se llegue, no importa lo que pasa para atrás.” (Empleada industria bancaria)

Las empresas con este tipo de cultura muestran un escenario marcado principalmente por la asimetría de poder y formas autoritarias de dirección, las que facilitan la emergencia de distintas formas de maltrato y violencia laboral.

“... hay gerentes muy antiguos que la empresa jamás los va a desvincular. Entonces ¿qué es lo que hacen los gerentes? Son tremendamente autoritarios ‘tú me vienes de tarde, me vienes de tarde, me vienes de tarde’ y el gerente puede hacer puras mañanas y los otros tienen que ir rotando, salir tarde, los feriados, todo y él solamente hace mañana y nadie le puede decir nada porque él es el gerente y lleva tantos años que ni siquiera lo van a despedir.” (Dirigente sindical industria del retail)

En estas empresas, se crean climas de trabajo marcados por el miedo que inhiben la autonomía, la iniciativa y el desarrollo de las personas como los señala un ejecutivo de la industria de alimentos:

“... creo que en Chile aún persiste este tipo de liderazgo, o de jefatura muy de dueño de fundo que finalmente lo que pretenden es que la gente trabaje por miedo y no del convencimiento. ¿Y qué es lo que logras al final? no logras respeto por ningún modo, pero sí logras que la gente se paralice y terminas trabajando con gente autómata, gente que no es capaz de tomar decisiones porque sabe que cualquier movimiento en falso que haga va a tener reprimenda.” (Hombre en cargo directivo, industria de alimentos)

Un segundo tema relevante es la distancia que puede existir entre la cultura que la empresa exhibe en sus documentos y políticas y las prácticas cotidianas que se viven al interior de ella.

“... aunque públicamente ellos le dan bastante fortalecimiento en la parte de la maternidad, a los beneficios para las madres que trabajan, hacen como mucho marketing acerca de esto, pero realmente no se lleva a cabo, ya? porque los horarios no son tan flexibles como lo que se dice, el resguardo de la mujer tampoco; si hay un trato que denigra a la mujer tampoco la jefatura ahí tampoco pone freno, muchas veces se suma...” (Dirigente sindical industria bancaria)

“Hay un reglamento interno donde habla del acoso sexual pero yo creo que esos reglamentos están llenos de tierra, llenos de polvo, nadie los lee. Prácticamente cuando llega la inspección a revisar y ver la firma del personal que lo firmó, yo creo que con suerte leyeron el título, pero no se hace como un análisis, como que no se retoma el tema, no se habla del tema, no.” (Dirigente sindical industria del retail)

“... el acoso laboral existe mucho, ellos venden una imagen que no es, muestran una cara que no es el trato, que es como el forro, perdonen la expresión.” (Trabajador industria del retail)

v. Violencia selectiva y discriminaciones de género

Es necesario considerar que las organizaciones no son entidades aisladas del mundo exterior. Ellas son un espejo de la cultura en que se insertan, reproduciendo en su interior valores, prejuicios, creencias, comportamientos, etc. de esa sociedad.

De aquí que muchas manifestaciones de violencia que tienen apariencia de ser neutrales, encubren diversas formas de discriminación social - según clase, raza, género, etnia, edad, orientación sexual, entre otras-. Por lo tanto, la exposición a violencia laboral no ocurre azarosamente sino que existen ciertos grupos que disponen de menor poder en la sociedad y pueden ser blanco preferente de violencia en las organizaciones.

Uno de los grupos más expuestos a violencia en el trabajo son las mujeres en diversos países del mundo y en Chile (Ansoleaga, Díaz y Mauro 2016). Además, mientras los hombres sufren violencia de sus superiores, las mujeres lo hacen de sus superiores y de sus pares.

Como hemos señalado antes, una dimensión determinante de la violencia es el desequilibrio de poder entre víctimas y victimarios. En el trabajo, las personas en posiciones de menor poder están más expuestas a violencia por parte de sus superiores, especialmente en empresas con culturas organizacionales que promueven formas autoritarias de dirección. En Chile, las mujeres se concentran en empleos de peor calidad y en posiciones subordinadas a niveles jerárquicos superiores (habitualmente ocupadas por hombres), por lo que disponen de bajo poder en los espacios de trabajo. Al mismo tiempo, en esos espacios se reproducen relaciones de género presentes en la sociedad general dando lugar a prácticas cotidianas, relaciones laborales y políticas de empresas que discriminan a las mujeres. Como señala un dirigente sindical de la industria bancaria:

“Mira, yo creo que la ley avanzó mucho cuando se dijo vamos a llevar la ciudadanía dentro del trabajo, con la tutela del derecho fundamental etc., etc. Pero lo primero que llegó dentro de las empresas eran todas las malas prácticas sociales, entre ellas por supuesto, el machismo.”

Esta doble situación de debilidad de las mujeres se expresa, de acuerdo a las opiniones de las personas entrevistadas, en tres formas de violencia:

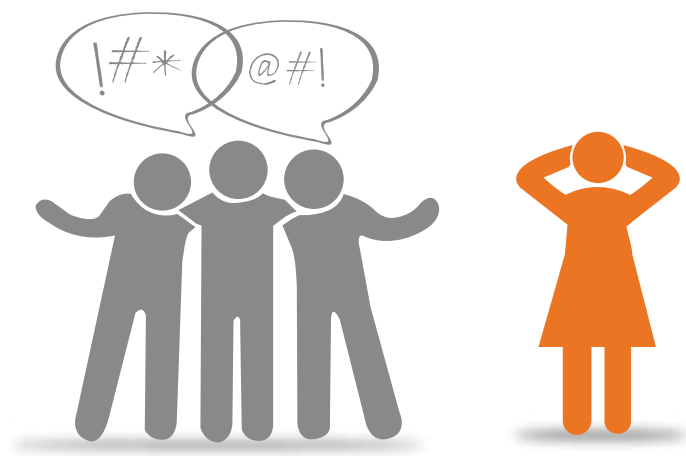
- a) **actitudes y conductas “machistas”**
- b) **acoso sexual**
- c) **discriminaciones asociadas al uso de derechos de maternidad**

La violencia de género como expresión de actitudes y conductas “machistas”

El machismo opera como un problema cultural más amplio que traspasa los límites de la empresa y se pone en juego cotidianamente; esto es destacado también por dirigentes hombres.

En nuestro estudio constatamos que las expresiones de machismo se manifiestan con cierta frecuencia más en discriminaciones menos visibles que en formas abiertas de agresión.

Una dirigente sindical de la industria bancaria señala, por ejemplo, que *“los varones muchas veces se sienten tal vez como desplazados por una mujer y a uno la atacan ya sea que puede ser un acoso sexual, hablando de temas que a las mujeres no nos gusta muchas veces, en forma vulgar muchas veces.”*



Acoso sexual

El acoso sexual constituye una de las expresiones más claras de la distribución asimétrica y jerárquica del poder entre hombres y mujeres.

De acuerdo a las mujeres entrevistadas, los principales acosadores son sus jefes, y las principales víctimas son las que ocupan cargos poco calificados o jerárquicamente inferiores. De acuerdo a Rico (1996) los elementos que posibilitan el acoso sexual son la concentración total del poder en manos de un jefe varón de quien depende una mujer para obtener o conservar un empleo y que determina su sueldo, su evaluación o sus posibilidades de ascenso. Una trabajadora de la industria de alimentos narra una experiencia de acoso sexual que ilustra esta situación:

"...cuando estábamos trabajando, este tipo iba y se colocaba por detrás y como que nos rozaba, siempre tenía esa mala costumbre... Pesa 100 kilos, un metro ochenta, un metro noventa por ahí. Una vez ya me hartó, le dije 'sabe que, déjese de estarme molestando, si no lo voy a acusar, lo voy a poner mal con la Inspección del Trabajo si usted me anda acosando', me dijo 'veamos quien gana', así fue su actitud...queriendo decir quién era el más potente, el más fuerte. Es que por ese entonces él tenía el sartén por el mango..." (Trabajadora industria de alimentos)

Llama la atención el hecho de que la mayor parte de los testimonios sobre acoso sexual han sido de testigos de tales conductas. Pese a que constituye un hecho negativo, muchas mujeres lo soportan o aceptan en silencio, con vergüenza, confusión, angustia, temor al daño que puede sufrir su reputación o a las represalias, y sentimiento de culpa ante un medio social que suele culparlas. Como señala un dirigente de la industria del retail a este respecto:

"Más que nada el problema de nosotros es el acoso sexual, lo demás es manejable. Hemos hablado el tema, lo hemos revisado, pero nos falta alguien que se atreva de verdad a decirlo. Yo creo que la mayoría es por miedo a lo que le puedan hacer, decir, que las puedan cambiar de tienda, esa es como la pesadilla que tienen las chicas y quieren mantenerse piola sin crear conflictos, tratan de mantenerse y dicen no puedo."

Violencia de género por maternidad

Como señala Riquelme (2011:8) “la entrada de las mujeres al mercado de trabajo es todavía un proceso en marcha que genera entusiasmo y avances, pero también resistencias y retardos” que derivan fundamentalmente de la rígida asignación del rol de madre y cuidadora a las mujeres, considerándose la fuerza de trabajo secundaria cuyos ingresos son complementarios para el hogar.

La misma investigadora continúa señalando que si bien el discurso social otorga a la maternidad un rol básico en la sociedad, en el desempeño laboral la función materna y el rol de cuidadora de los hijos menores son vistos como una interferencia negativa. Esto ocurre fundamentalmente por la falsa creencia de que la maternidad aumentaría los costos laborales, el ausentismo y la rotación laboral de las mujeres, lo cual incidiría, a su vez, en su productividad.

Numerosos testimonios ejemplificaron las diversas formas de hostigamiento que sufren las mujeres que se embarazan o que son madres de hijos pequeños. Algunos de estos son los siguientes:

“Bueno, el tema de xxxx [nombre de la empresa] es que una mujer embarazada es un cacho [problema]. De hecho termina el fuero maternal, lo que les corresponde y dura... por ejemplo, ahora estamos viendo un caso se le terminó su fuero y ya la despidieron porque son mujeres cacho para la empresa. ¿Por qué?, porque tienen que tener privilegios para darles permiso para ir al médico, que controles, entonces [a la empresa] no le sirve ese tipo de mujeres trabajando, cada vez que alguien está embarazada “ah ya, un cacho más”. Ahora también como decía mi compañera de [otra empresa], en cuanto a los ascensos también son discriminadas las mujeres que tienen niños pequeños y se lo dicen literalmente: ‘¿sabes qué? tú no estás apta porque necesitamos una persona al 100%’ y lamentablemente es mamá y no puede.” (Trabajadora industria del retail)

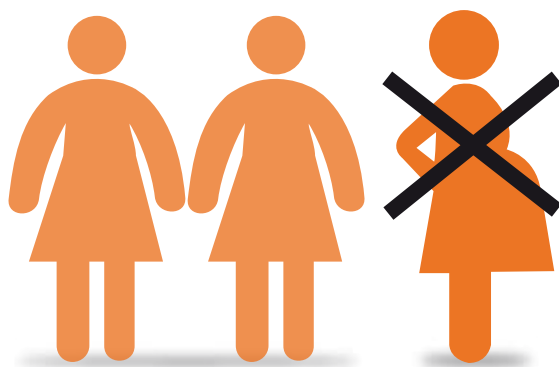
Una mujer dirigente sindical de un banco describe las presiones para que las mujeres renuncien a derechos de la maternidad, como el derecho a alimentación e incluso al permiso prenatal.

“En realidad para la mujer es bien difícil el área laboral, porque tiene que sortear bastantes dificultades. Existe una violencia muchas veces solapada, también hay una violencia cuando uno es madre cuando uno quiere acceder a los derechos de la maternidad como la alimentación para su hijo menor. Muchas veces ahí ya empieza una violencia. A mí me tocó personalmente, yo tengo 4 hijos, entonces cuando yo volvía de mis embarazos, en la empresa me sacaban de mi cargo y me ponían en un pool... que es un cargo que uno va rotando en todas las sucursales de Santiago, y eso lo hacían durante el período de fuero y los 2 años que duraba el derecho de de alimentación para el niño menor. Entonces uno se siente maltratada porque no es bien acogida...” (Dirigenta sindical industria bancaria)

Ella continúa su testimonio destacando las limitaciones de desarrollo profesional asociadas al hecho de ser madres.

“También no son bien consideradas, tienen pocas expectativas de desarrollarse en la empresa una vez que son madres; las mujeres que se desarrollan más en la empresa son las solteras sin hijos, pero una vez que ya tuvieron hijo la empresa ya no las toma tanto en cuenta.” (Dirigente sindical industria bancaria)

Este tipo de acoso psicológico contra las mujeres busca dificultar su vida cotidiana a tal punto que ella misma y otras trabajadoras a su alrededor limiten sus derechos a la maternidad o eviten nuevos embarazos.



¿Cómo enfrentan trabajadores y trabajadoras la violencia laboral?

Nuestros resultados muestran que las trabajadoras y trabajadores reconocen dos principales formas de afrontar el maltrato y la violencia: el afrontamiento activo y el pasivo. Asimismo, el afrontamiento activo puede presentarse con o sin mediación y participación sindical.

Afrontamiento activo sin mediación sindical

Esta forma de afrontamiento parece estar muy ligada a características personales de los y las afectadas, se trata de personas asertivas, conscientes de sus derechos y dispuestas a una confrontación activa con sus victimarios o la institución y a asumir las consecuencias de su actitud:

“(ante el maltrato) yo decía por dentro, que no me eche, pero tampoco voy a estar aguantando que este me venga a basurear, así que ‘si quieres echarme, échame’ le dije ‘pero nos vamos a ir los dos...’ así yo chora, puntúa, a todo esto yo fui a recursos humanos y contaba todas las peleas que teníamos, El psiquiatra me dio quince días más de licencia, volví el día lunes o martes, no me acuerdo... le digo a mi jefe, ‘sabes qué mira tengo la licencia de los doctores por 20 días más, pero esto no es vida, así que... quiero que hables con recursos humanos, que hables con el gerente, pero quiero que me echen hoy día...’” (Trabajadora industria bancaria)

“Nos falta alguien que se atreva de verdad. Lo más cercano la niña dijo ‘este señor un día me invitó a salir’ y no sé qué le dijo, una par de cosas y ella lo increpó y le dijo ‘yo no necesito que nadie me defienda así que sale de aquí degenerado’ y no la molestó más.” (Dirigente sindical industria del retail)

Afrontamiento activo con mediación sindical

El lugar que ocupa el sindicato resulta relevante como apoyo para los y las trabajadores/as que resuelven enfrentar activamente las situaciones de maltrato que han padecido. Algunas de las personas entrevistadas destacan el importante rol del sindicato para enfrentar situaciones de violencia.

“...hoy día las personas tienen la capacidad de acercarse a los dirigentes y decirles a mí me pasó esto, de hecho somos como los que tienen más a la mano para hacer saber sus inquietudes o sus quejas, y nosotros las canalizamos con el jefe de área o con el jefe de planta cuando ya la cosa es delicada.”(Dirigente industria de alimentos)

“... pasa algo y uno le dice (al jefe) voy al sindicato para que el sindicato abogue por mí: ‘yo quiero que usted sepa que voy a ir al sindicato porque esto no puede ser, no puede ser porque a mí no me puede estar gritando delante de nadie.’” (Trabajadora industria del retail)

“...hemos capacitado mucho acerca de derechos, por eso es que hay harto conocimiento, hoy en día saben lo que son, de hecho cuando una jefa de recursos humanos le faltó el respeto a un dirigente porque usaba barba y le dijo que parecía un indigente y yo justo escuché y yo le dije ‘usted está vulnerando sus derechos la voy a demandar’. Logramos con una denuncia nuestra que la llamaran inmediatamente de la empresa y esa jefa fue despedida en el momento, en el momento.” (Dirigente sindical industria del retail)

Así como el sindicato representa un apoyo para las denuncias de los trabajadores, la Inspección del Trabajo aparece también como un actor relevante que concurre en su respaldo, aunque no siempre con resultados positivos. Algunos testimonios describen la importancia de contar con el apoyo de esta institución que junto con el apoyo de los sindicatos permiten afrontar y resolver exitosamente problemas de maltrato o violencia.

“... el trabajador cuando ya se ve sin ninguna salida, que ya está como a punto de abandonar el trabajo, que ya le da lo mismo dejar el trabajo y todo, ahí como que el trabajador se empodera y dice no, ‘yo ya estoy dispuesto a ir a la inspección del trabajo y a decirle al sindicato lo que pasa ahí.’” (Dirigenta sindical industria del retail)

“Mira, un caso reciente de un año atrás una ejecutiva del banco se dio cuenta que estaba embarazada ... y la llama la agente y le dice que está despedida porque no cumplió con los niveles de comunicación y ella le comunica que está embarazada y la agente le dice ‘qué me importa a mí, te vas hoy mismo de la empresa’ dijo ‘no, pero es que estoy embarazada’ y la echó. No hubieron patadas no la echaron a patadas; pero fue casi lo mismo. Ella se puso a llorar tomó sus cosas y se fue, entonces nos llamó, afortunadamente tuvo la fortaleza para no tener una consecuencia mucho más dramática. Nosotros recomendamos inmediatamente que fuera a la inspección del trabajo y nos movimos. Bueno volvió con el inspector del trabajo y la inspección le comunicó al banco que tenía que reincorporarla.” (Dirigente sindical industria bancaria)

En la confrontación activa de la violencia laboral es relevante también la existencia de políticas de las empresas en torno a ese tema. Algunas disponen de reglamentos internos de ética que establecen procedimientos y en algunos casos recursos tales como líneas directas de comunicación para hacer denuncias y profesionales que pueden atenderlas. Cuando existen estas políticas los trabajadores y los dirigentes sindicales pueden dirigir sus denuncias a los niveles superiores:

“... acá por cualquier cosa te apoyan al tiro recursos humanos, siempre están haciendo charlas, haciendo encuestas en su jefaturas de cómo nos trata la jefatura...” (Hombre en cargo de Jefatura industria de alimentos)

“... Si, nosotros tenemos un código de ética en la empresa, que este es un call center que opera en Argentina, entonces en este call center los trabajadores pueden señalar que tiene hostigamiento laboral, o hay acoso. La gente si quiere manda un informe o llama, y cuando llama cuenta lo que le está pasando y ahí le dan ese código, y después vienen unas personas al local, y se hace una investigación...” (Dirigente sindical industria del retail)

“ Mira, nosotros tenemos internamente una línea de ética, es de acceso gratuito, directo, entonces si tú como empleado te sientes pasado a llevar, te sientes violentado por alguien, por algún jefe, por algún compañero o por quien sea, tú puedes llamar, es anónima, confidencial y decir ‘oye sabes que mi jefa me gritoneó, me insultó’, entonces la línea ética obviamente inicia una investigación (...) y si se comprueban hechos digamos, si se comprueba que los hechos reportados son efectivos, la persona es sancionada, eso puede ir desde una amonestación escrita hasta el despido, o sea depende de la gravedad de los hechos, depende de lo que resulte de la investigación.” (Hombre en cargo de jefatura industria de alimentos)



Afrontamiento pasivo

Así como algunos/as trabajadores/as afrontan activamente la violencia en el trabajo, una gran mayoría de los/as trabajadores/as sostienen una actitud pasiva y adaptativa, comandada generalmente por el temor al despido o las represalias. En muchas ocasiones las trabajadoras/es racionalizan el actuar violento acompañándolo de relatos que naturalizan la violencia, es decir, la violencia y/o los modos de relación violentos son parte natural de cualquier relación laboral.

“Mira, la mayoría lo único que quieren es quedarse ahí, seguir trabajando; les da lo mismo en qué condiciones. Lamentablemente les da lo mismo las condiciones que les pongan. Yo lo que veo es que a ellos les da miedo enfrentarse... tienen mucho temor.” (Dirigenta sindical industria del retail)

“Porque aquí hay gente que es muy atropelladora, que mira en menos a la gente que realiza ese tipo de trabajo, le pasan por encima, la tratan mal, la tratan de la peor manera y normalmente las chicas tienen el temor de perder la pega, entonces se callan, se callan y tratan de calmar la situación, de repente hay alguna chúcara que dice a ver bájeme un poquito el tono y ahí sale peor la cuestión, sale peor...” (Hombre en cargo de jefatura industria del retail)

Este tipo de afrontamiento pasivo impide que los dirigentes sindicales cumplan activamente con su rol de defensor de los derechos de los trabajadores/as. En ocasiones los sindicatos no tienen oportunidad de conocer la situación lo que les impide dimensionar el tamaño del problema en la empresa. De otra parte, cuando toman conocimiento los/as trabajadores/as no están dispuestos a denunciar formalmente, tampoco pueden actuar en su representación.

“... como dirigente estoy vetado, no puedo hacer nada porque si la persona afectada no alega, no se puede hacer mucho. Es un tema muy sensible legalmente, yo cómo puedo convencer a la justicia de que hay un señor que está haciendo esto si las afectadas dicen no sé de qué está hablando... Entonces yo ahí quedo stand by.” (Dirigente sindical industria del retail)

En este documento hemos querido poner a disposición pública -y de manera asequible para diferentes audiencias- información valiosa que puede iluminar mejores modos de organización del trabajo; visibilizar el rol que les compete a trabajadores y trabajadoras y dirigentes sindicales en la prevención y afrontamiento de situaciones de violencia laboral y recordarnos a todos, la importancia de velar por la protección de la dignidad e integridad de las personas en su trabajo.

Referencias

- Andersson, L.M. & Pearson, C.M. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*. 24: 452-471.
- Ansoleaga, E. Díaz, X. & Mauro, A. 2016. Gendered work violence issues and mental health among Chilean women workers. En: Gideon, Jasmine (ed.) *Handbook on Gender and Health*. Reino Unido: Edward Elgar Publishing. P.203-219.
- Einarsen S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper C.L. 2003. The concept of bullying at work: the European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (3-30). Londres: Taylor & Francis.
- González Meseguer, J.L. s/año. La violencia física en el trabajo. Valencia, España: Confederación de STEs-Intersindical.
- Hoel, H. & Beale, D. 2006 Workplace bullying, psychological perspective and industrial relations: toward a contextualized and interdisciplinary approach. *Brit J Ind Relat*, 44(2), 239-262.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. 2003. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas destinadas a combatir ese fenómeno. Ginebra: OIT.
- Parlamento Europeo. 2002. Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002. *Diario oficial de las Comunidades Europeas*
- Ramos Z., C. 2014. La modernización de la empresa chilena: posfordismo con huellas autoritarias. En: Stecher, Antonio y Lorena Godoy (editores). *Transformaciones del trabajo, subjetividades e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago de Chile: RIL editores
- Rico, N. 1996. Violencia de Género. Un problema de Derechos Humanos. Santiago de Chile. CEPAL, 1996. *Mujer y Desarrollo*, 16.
- Riquelme, V. 2011. ¿La Maternidad Castigada? Discriminación y Malos tratos. *Aportes al Debate*. 25. Santiago de Chile: Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN CHILE

EL LADO OSCURO DE LAS ORGANIZACIONES