

Allioli ➡ Intersindical

EDICIÓ ESPECIAL: VIOLÈNCIA EN EL TREBALL. Abril 2006



Violència en el treball per una convivència democràtica

La violència que es viu als centres de treball (molt especialment els educatius i sanitaris) és una vivència generalitzada. Els pocs estudis específics existents sobre el fenomen es refereixen a la seua extensió i profunditat, que no respecta professions ni fronteres. El compromís amb la defensa de la seguretat i la salut laboral de la Confederació de STEs-I i de la Intersindical Valenciana s'ha materialitzat recentment en les Jornades Confederals celebrades a València.

Amb el lema *Violència en el treball. Per una convivència democràtica i un treball saludable*, més de dues-centes persones, treballadors i treballadores de tot l'Estat es reunien entre el 3 i el 5 de març de 2006 i participaven de manera singularment activa en els debats que van suscitar les ponències.

Per tal d'oferir una primera aproximació als temes abordats en les jornades, i mentre l'organització enllesteix una edició acurada dels materials originals, ALLIOLI en presenta unes referències útils, una mena de resum d'algunes ponències, així com dues entrevistes amb Joana Fornés i Carme Valls, especialistes

que hi van aportar la seua experiència.

Les pàgines següents incorporen dades i reflexions sobre comportaments violents i aprofundeixen en determinades expressions violentes com ara la violència física, la violència psicològica o l'assetjament moral en el treball (*mobbing*) i l'assetjament sexual. El dossier també recull un nou tipus de violència, la que pot generar la mateixa organització. Finalment, s'hi inclou un extracte amb les conclusions principals de les jornades.

El Dia Internacional de la Seguretat i Salut en el Treball (28 d'abril) és una ocasió propícia per a impulsar un debat sobre la violència en el treball. En aquesta direcció, aquests materials aspiren a constituir-se en una referència de partida per a contribuir a encarar millor un repte inajornable que té ara mateix la classe treballadora: la violència produïda en els entorns laborals.

> II

Aproximació a la violència en el treball

> III

L'assetjament sexual

> IV i V

Violència psicològica i violència organitzacional

> VI i VII

Entrevistes a Carme Valls i Joana Fornés

> VIII

Conclusions de les Jornades sobre violència en el treball

Aproximació a la violència en el treball

José Luis González Meseguer ■ Què és la violència en el treball (VT)

L'Organització Mundial de la Salut, l'Organització Internacional del Treball i l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut Laboral coincideixen a dotar el concepte de violència (V) d'un contingut més ampli que el d'agressió física. Les tres institucions estan d'acord, quant a la concepció de violència en el treball (VT), com "l'ús deliberat de la força física o el poder, contra un mateix o una altra o altres persones, en circumstàncies relacionades amb el seu treball i en les quals es patiquen amenaces, atacs o abusos".

■ Comportaments violents. Tipus de VT

Les actuals anàlisis de la VT situen en peu d'igualtat la V física i la V psicològica. Se supera així un període llarg en el qual ni s'identifica ni es valora la violència psicològica.

El Centre d'Higiene i Seguretat en el Treball de Canadà considera que hi ha VT "en tots els casos en què una persona se sent maltractada, amenaçada, intimidada o agredida en el context del seu treball". En funció del criteri que s'adopti, podem referir-nos a la V per acció o per omisió. Segons la forma que adopte, parlarem de V física, verbal, gestual, simbòlica, sexual o psicològica. Si atenem els grups o col·lectius sobre els quals s'exerceix, hi ha V o discriminació per nacionalitat, ètnia, edat, orientació sexual o discapacitat. Adoptarem, d'entrada, la tipologia més acceptada.

xen com a subjectes d'algun tipus de VT. Això suposa que:

- Vora deu milions de persones que treballen han sigut objecte de violència física. D'aquests, n'hi ha quatre milions que són víctimes de violència exercida per persones del propi lloc de treball.
- Tres milions de persones han sigut víctimes d'assetjament sexual.
- Més de 12 milions han sigut objecte d'intimidació i acoquinament.
- La discriminació per raó de l'edat —4,2 milions—, sexe —2,5 milions—, nacionalitat, ètnia, discapacitat i orientació sexual arriba fins a un total d'11 milions de treballadors i treballadores.
- A l'Estat espanyol s'observen en general les mateixes orientacions. La freqüència major de la V psicològica o moral en el treball supera en més del doble el nivell de V física comesa per persones no pertanyents al lloc de treball. A continuació, destaca la discriminació sexual, per edat, la V exercida per persones pertanyents al lloc de treball i l'assetjament sexual.

Podríem fer-se observacions semblants al País Valencià, sense per això deixar d'afirmar que no són possibles les anàlisis comparatives, ja que la dada més significativa, la V verbal, no té parangó en altres enquestes.

■ Factors en la violència en el treball

La VT és un problema estructural arrelat en factors socials, organitzatius i personals. Ara ens interessa explicar el mètode d'inter-

posar en relleu:

- a) La VT sol provindre d'una combinació de causes, és a dir, dels quatre factors de risc: individuals, situacionals, organitzacionals i socials.
- b) La forma d'abordar el problema ha de tindre en compte les dimensions del problema i ha de ser integrat, participatiu, sistemàtic, no discriminatori i sensible als factors culturals i a les diferències entre els sexes.
- c) Tota actuació preventiva ha d'incorporar també dues òptiques: la doble presència de la dona i l'atenció dels que estan més desprotegits per raó de classe o de diferència per sexe, ètnia, edat...

■ Algunes conseqüències de la VT

Qui més sofreix els efectes negatius de la VT és el treballador o la treballadora. La violència causa enormes danys i patiments. Es produeixen agressions físiques, abusos, amenaces o intimidació, que afecten psicològicament. Totes les manifestacions violentes, com ara l'assetjament sexual i altres discriminacions, perjudiquen la salut i originen trastorns fisiològics, psicològics,

Tots paguem els costos derivats de la violència en el treball, a través d'impostos per a cobrir l'assistència mèdica pública.

de conducta i fins i tot, en casos extrems, discapacitats i mort. Els efectes de la VT no acaben ací: la família i la comunitat se'n ressenten directament. Els efectes de la VT extrema a vegades han degradat definitivament la convivència entre familiars i amistats.

També hi ha repercussions econòmiques. La més important és la pèrdua d'ingressos per malaltia i les despeses en consultes i tractaments mèdics. Les conseqüències econòmiques per a les empreses són importants: costos vinculats amb les baixes i amb les jubilacions anticipades; alts índexos de rotació i de reemplaçament del personal, menor productivitat, costos de les queixes i dels pleits. Altres conseqüències estan relacionades amb la reducció de la qualitat i la pèrdua de prestigi. No han d'obviar-se tampoc les repercussions socials. D'una banda, el grau de V o de satisfacció laboral és un component important de la qualitat de treball, el qual modela el tipus de societat. Els efectes de la VT poden elevar el nivell de por i d'ansietat existent en la societat. De l'altra, tots paguem els seus costos, a través d'impostos més elevats per a cobrir l'atenció mèdica pública, costos de rehabilitació, de desocupació i de recaptació per a les víctimes. Les malalties causades per la VT estan considerades com una malaltia comuna, causada per l'individu.

■ Prevenció de la VT

És obligació inexcusable de les administracions i les empreses elaborar el pla de prevenció de

riscos laborals on figure:

- Identificació i avaluació dels factors de risc de tots els llocs de treball, tenint en compte les situacions de treball i les zones especials on es registra un índex més elevat d'incidència.
- Compromís i declaració de política de la direcció contra la VT. Cal considerar una sèrie de condicions: elaboració per representants de la direcció i dels treballadors; aplicació real a qualsevol persona que tinga relació amb l'empresa; definició amb llenguatge precís i concret sobre què s'entén per VT i quina serà l'actitud de l'empresa sobre la V relacionada amb el treball i el compromís de la direcció per a previndre-la; concreció de les conseqüències per a qui amenaça o provoqui actes violents; esbós d'un procediment de posada al punt de mesures preventives; declaració de qualsevol incident de V; designació de persones i procediment confidencial que permet formalitzar la declaració; garanties que no hi haurà represàlles contra qui declare incidents violents.
- Adopció de mesures preventives. Un element clau és la intervenció en origen per a eliminar qualsevol factor de risc, especialment els de tipus psicosocial i organitzatiu.
- Si s'ha ocasionat un dany a la salut, cal posar-se a la disposició del treballador o treballadora que el pateix, assessorar-lo en l'anàlisi de la seua situació, oferir-li alternatives i, si ho desitja, elaborar una estratègia conjunta.
- Desenvolupament d'una cultura preventiva centrada en l'ésser humà i basada en la dignitat, la no-discriminació, la igualtat d'oportunitats i la cooperació. Exigència del compliment de la llei: vigilància de la salut, formació i informació, elaboració de procediments, auditories...
- Constitució d'un nucli sindical dins de cada centre de treball capaç de fer front a les situacions de patiment davant de la violència, per tal d'afavorir i rendibilitzar la concentració de forces, juntament amb les persones delegades de prevenció.
- Desplegament del Comitè de Seguretat i Salut Laboral per a exigir la integració de la prevenció en la gestió de l'Administració o empresa, vigilar el compliment de la normativa preventiva i potenciar la participació dels treballadors en l'elaboració de propostes.
- Altres propostes: difondre informació sobre exemples positius de les mesures legislatives, pautes i actuacions innovadores en aquesta àrea, de forma que done peu a altres iniciatives anti-violència; fomentar els programes anti-violència; ajudar les organitzacions empresarials i de treballadors a desenvolupar polítiques eficaces contra la violència en el treball; elaborar programes de formació; formular procediments que informen sobre casos de violència en el treball; coordinar iniciatives anti-violència per a convertir-les en plans i estratègies organitzats; estudiar noves lleis específiques.

Tipus de Violència	Unió Europea (2000)		INSHT	INVAS-SAT
	(15 països)	Espanya	(2003)	(2005)
Violència física exercida per persones pertanyents al propi lloc de treball	2,5%	0,6%	0,55	6,2 V. verbal
Violència física exercida per persones no pertanyents al seu lloc de treball	4,1%	2,9%	1,93	0,5 V. física
Assetjament sexual (pretensions sexuals no desitjades)	2%	1,1%	0,36	0,2
Violència moral en el treball. Intimidació i acoquinament	8,5%	5,0%	4,5%	0,9
Discriminació per l'edat	2,8	1,4	0,57	0,4
Discriminació per la nacionalitat	1,1	0,5	0,15	0,3
Discriminació sexual	1,7	1,2	0,73	0,5
Discriminació per raça o ètnia	1%	0,4%	0,15	0,2
Discriminació per una minusvalidesa	0,5	0,2	0,31	0,1
Discriminació per l'orientació sexual	0,3	0,1	0,11	

■ Dades sobre l'extensió de la VT

Utilitzem les dades de les principals institucions preventives: enquesta sobre violència i treball a la Unió Europea, de l'OIT (2000); enquesta nacional de condicions de treball de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball del Ministeri de Treball (2003); enquesta sobre condicions de treball a la Comunitat Valenciana.

Quadre 1.

De 150 milions de treballadors i treballadores europeus, uns 38 milions, més del 25%, es reconei-

pretació de la VT.

Fins fa poc les anàlisis es restringien a la V física i responsabilitzaven l'individu que la protagonitzava -el seu caràcter agressiu, les seues frustracions personals, el trasllat dels problemes familiars, les drogues o l'alcohol. No volem obviar la importància de l'individu, les seues carències psicològiques o els comportaments individuals intolerables (com l'incompliment laboral de les obligacions preventives de l'article 29 de la LPRL), però avui aquesta perspectiva única s'ha superat.

Hi ha tres aportacions que cal

La violència física en el treball

Treballar de cara al públic, un factor de risc decisiu

José Luis González Meseguer
■ Aproximació a la violència física en el treball (VFT)

La violència física (VF) s'exerceix per mitjà de la força física en forma de cops, espentes, puntejells i lesions provocades amb diversos objectes o armes. Pot ser quotidiana o cíclica. De vegades pot acabar en suïcidi o homicidi. La detecció és més fàcil en lesions físiques greus (fractures d'ossos, tall, punxades, hemorràgies, lesions internes, cremades, asfíxia...) que en lesions físiques lleus o que no requereixen atenció mèdica i no posen en perill la salut.

Durant algun temps, la VF era l'única violència a considerar. La importància que han adquirit més recentment la violència psicològica, l'assetjament sexual o la violència organitzacional no ha de servir ara per a restar importància a la violència física en el treball (VFT). Les greus repercus-

sions i la notable incidència han estat novament confirmades per l'Institut Nacional per a la Seguretat i Salut Ocupacional dels Estats Units, que ha identificat una mitjana de 20 empleats assassinats cada any i vora un milió de treballadors víctimes d'atacs en el mateix període.

■ Grups professionals més exposats a la VFT

Els sectors laborals més afectats per la VFT són els que treballen amb el públic —el sector de serveis— i especialment les dones i els homes que treballen en sectors com la sanitat, el transport, l'educació, la restauració, el comerç detallista i el sector financer (infermers, metges, docents, cambrers, taxistes, treballadors a domicili, bombers, guàrdies de presons, missatgers...). Els factors de risc més freqüents són, a més, la manipulació de mercaderies, diners i objectes de valor, els treballs en solitari, les funcions d'inspecció o d'autoritat en general, contactes amb alguns clients i organitzacions amb mala gestió (facturació deficient, atenció problemàtica, manca d'existències, etc...).

■ Mesures específiques per a la prevenció de la VFT

a) Evitar o reduir els actes de violència. Cal detectar el perill, avaluar els riscos, adoptar mesures preventives i observar com està organitzat el treball i l'entorn en què es desenvolupa. També cal atendre la formació i la informació del personal —per exemple, per a tractar amb pacients violents—. S'han de decidir mesures concretes de gestió —*guies d'usuari* per a organitzar millor les cues, campanyes de "tolerància zero" per explicar les conseqüències per a qui atempte contra el personal...— i/o mesures relacionades amb la concepció del lloc

Als Estats Units, cada any s'identifiquen vora d'un milió de treballadors víctimes d'atacs.

de treball, com col·locar àrees de recepció, venda i servei de la clientela en llocs on es pugui veure el que passa; situar mobiliari de manera que l'empleat

estigui més prop de l'eixida que el client; instal·lar barreres físiques de protecció; disposar de poques entrades amb accés al lloc de treball; utilitzar targetes per a controlar l'accés a certes àrees; etc. **b)** Minimitzar el dany després d'un incident violent. Ha d'haver-hi procediments ben coneguts de tot el col·lectiu en cas d'incidents violents: no deixar sol a qui haja patit o presenciat un acte violent; que els responsables s'involucrin i facen costat a les víctimes; que aquestes reben suport mèdic i psicològic i ajudes en les gestions administratives i judicials; informar a la resta de la plantilla per evitar rumors. Siga com vulga, la investigació ha de dur-se a terme en un ambient d'absència d'inculpació de la víctima. Han de comunicar-se i registrar-se els fets, fer-ne una avaluació i millorar les mesures de prevenció amb la participació de la direcció, el col·lectiu dels treballadors i les treballadores, els delegats de Prevenció, el Comitè de Seguretat i Salut Laboral i el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

L'assetjament sexual en el treball

Rubén Belandía Fradejas

No coneixem massa l'assetjament sexual en el treball perquè afecta majoritàriament les dones —incorporades plenament a la vida laboral fa relativament poc de temps— i perquè té a veure amb el sexe, un aspecte central d'una cultura masculista que considera les dones com a objectes que no poden dir "no" i han d'aguantar comentaris, proposicions, xantatges, tocaments o agressions.

L'Organització Internacional del Treball (OIT) assenyalava que no són les dones més "guapes" l'objecte principal d'assetjament, sinó les més vulnerables des del punt de vista econòmic i personal, pel seu estat civil —viudes, divorciades—, per dependre d'un salari de què depèn la seua família, per treballar en sectors tradicionalment masculins, per ser nova en el centre de treball o per tenir contracte laboral precari. És sobretot la necessitat d'ocupar un lloc de treball —i la por de perdre'l— el que fa que aquestes dones hagen de suportar situacions que vulneren la seua dignitat i que no s'atreveixen a denunciar. Coadjuga la falta de solidaritat dels testimonis muts i també que les denúncies acaben més amb un judici a la denunciada que amb el seu assetjador.

Una falsa modernitat qualifica d'"estreta" la persona que es queixa o denuncia un comportament inadequat dels seus companys o superiors. Però la clau està en el

respecte a la llibertat dels altres. Entre companys i companyes de treball és possible lligar, dir-se barbaritats sexuals, clavar-se mà i fins i tot fer l'amor en l'hora de l'entrepà, però sempre que es faci amb el consentiment de les persones i en ús ple de la seua llibertat. El límit consisteix a respectar la negativa de l'altra persona i no imposar-li comentaris, assetjar-la amb proposicions, posar-li la mà damunt, i molt menys si ha manifestat que considera inapropiat aquest comportament. No es pot caure en l'error de considerar només les violacions, greus agressions o assassinats, perquè també les accions verbals, els gestos o els contactes físics, per exemple, causen patiment, atempten a la dignitat de la persona, creen problemes familiars i suposen costos —baixes laborals, medicaments...

En general l'assetjament sexual, el practica qui exerceix una jerarquia o una situació de poder que li permet fer xantatge a la víctima —per condicionar la seua + la feina o

L'assetjament sexual el practica qui ocupa una situació de poder.

la seua promoció professional— o atemptar contra els seus drets laborals si no accedeix als desitjos sexuals de l'assetjador. L'assetjament també pot ser exercit per companys de treball.

A vegades, el rebuig o la denúncia de l'assetjament converteix la víctima en objecte d'assetjament moral, tant per part del seu assetjador sexual com pels companys que, en una suposada reacció solidària, encobreixen l'assetjador i contribueixen a rematar la faena

iniciada per aquest, i que culminen la destrucció de la víctima i provoquen el seu abandó del lloc de treball o un greu deteriorament de la seua salut.

■ Prevenció primària de l'assetjament sexual

Per a impulsar aquesta prevenció, cal una educació en valors que incloga els principis de la coeducació. Les actuacions en el treball s'han de dur sobretot en espais amb molta població masculina, on la incorporació laboral de dones s'ha fet amb contractes precaris. L'accés a la informació promou la prevenció de les víctimes i assenyalava comportaments de possibles agressors i testimonis. És fonamental la formació de representants sindicals i de la gestió de recursos humans i de la prevenció. Finalment, cal el compromís de la direcció per a eradicar l'assetjament. A més, convé impulsar un procediment intern de denúncia i abordatge ràpid, discret i eficaç.

■ Prevenció secundària

Cal escoltar atentament la persona afectada i mostrar-li suport; oferir-se-li per a la tramitació de gestions en l'empresa o institució, i posar al seu abast els serveis jurídics del sindicat; subministrar-li informació senzilla i rigorosa sobre el seu problema —i més detallada en llibres, estudis, webs o associacions específiques—; animar-la que escriga el seu cas en detall i que reflexione sobre les proves, les persones que han sigut testimonis dels fets i sobre altres casos semblants produïts en el mateix servei, àrea o departament.

Amb les dades anteriors, cal analitzar i acordar amb la persona afectada les accions a realitzar. Si

les accions patides són greus, cal denunciar-les en els tribunals de justícia —fins i tot sense testimoni, perquè n'hi ha prou amb la coherència del testimoniatge de la víctima, avaluat per perits judicials—. Si no són greus es pot parlar amb l'assetjador —o assetjadora—, sol·licitar la intervenció de la direcció i demanar suports en l'entorn laboral. Si la persona està o ha estat de baixa per l'assetjament se n'ha de reclamar el reconeixement de l'origen laboral. El tractament a rebre ha de ser el d'accident de treball.

Els delegats i les delegades de Prevenció poden formular propostes de mesures preventives sobre les quals cal que es pronuncie la direcció. Si la direcció es nega a prendre-les, la negativa ha d'estar raonada, però si la seua resposta és inadequada, es pot presentar una denúncia davant la Inspecció de Treball. La Inspecció té la responsabilitat d'identificar la situació, reclamar l'adopció de mesures preventives i, en el sector privat, pot proposar l'adopció de sancions. Es pot presentar una denúncia d'ofici davant els tribunals si es considera que els fets detectats són constitutius de delictes. També es pot sol·licitar l'obertura d'un expedient disciplinari contra els assetjadors per falta de respecte a la dignitat dels subordinats, companys o superiors. És sabut que en molts casos la decisió final sobre si s'obri o no expedient sol recaure en la direcció, la qual tendeix a protegir els assetjadors o, en casos molt escandalosos, a demanar-los que no repetisquen els comportaments. Aquesta última via es paralitza si es produeix una denúncia judicial.

Violència psicològica en el treball

Francisco Fuertes Martínez

El *mobbing*, assetjament moral, assetjament psicològic o psicoterror —en el treball o en qualsevol altre àmbit obligat de la vida social— és un fenomen grupal que consisteix en l'agressió subreptícia, sistemàtica, envoltant, cap a un individu, des d'un desequilibri de poder fàctic creixent —real o simbòlic; humanament real, en definitiva— atès que la víctima es resisteix a la voluntat arbitrària del líder del grup, el qual manté la voluntat cega de desacreditar radicalment l'insubmís. La mateixa dinàmica d'aquesta síndrome sociopàtica tendeix a organitzar-se en la direcció més fatídica, si no hi intervenen forces socials externes que contraresten el totalitarisme agressor encobert.

La tàctica agressora es basa en una comunicació monopolitzada, hostil i desproveïda d'ètica, generada principalment pel líder/assetjador, i propagada pel grup, a través d'atacs a l'estatus laboral i professional, la vida personal i privada, l'entorn social o la salut física i psíquica i, en general, tot allò que en l'especificitat de "l'ara i ací", en el context aprofitat de manera oportunista, prostitueix sibil·linament les atribucions psicosocials de la víctima. Encara que aïlladament puguen semblar "normals", la seua sistematicitat i persistència, que desbarata qualsevol legítima acció de defensa de la víctima, envolta aquesta última en un estrès social extrem, i muta l'actitud sanament insubmissa [reactància psicològica] inicial, en una destructiva vivència d'indefensió psicològica —la progressiva convicció que "tota la meua vida està en mans de forces fosques, no val la pena fer-hi res"—. En aquest procés, es distingeixen diferents etapes segons com s'ampliï l'abast social del conflicte i se'n

determina la solució o l'agreujament.

■ **Prolegòmens.** És l'etapa inicial de "tempteig" en un escenari compartit entre qui pretén la submissió consentida d'un altre —semblant a la tàctica de captació de les sectes per "bombardeig d'amor" i aquest altre, que per educació, dubte generós, cautela, por o poca destresa, no replica a temps amb un "no" nítid i diplomàtic. El cultiu d'habilitats socials d'assertivitat en situacions delicades és l'antídoto per a prevenir i superar aquesta fase, així com la responsabilitat de les autoritats per a evitar o vigilar aquestes situacions. Un exemple extrem i dramàtic és el de la infermera o treballadora social novella, sense entrenament específic ni acompanyament de persones veteranes, que es troba sola davant l'assetjament sexual de malalts mentals. Hi ha una gran ignorància institucional sobre aquest risc concret.

■ **Incident o incidents crítics.** És el detonador del conflicte, quan la víctima potencial expressa, verbalment o conductualment, alt i clar —sobretot en contrast amb l'etapa anterior— envers l'assetjador en potència un missatge basat en quatre aspectes: a) mostrar una rotunda voluntat d'independència; b) davant una persona que és l'anti-model social del que pretén semblar; c) del que l'assetjat indòmit té evidència, fruit de l'etapa prèvia; d) i de la qual podria donar testimoni. N'hi ha prou que algun d'aquests aspectes estiga vagament explícit perquè la resta la posa el context, i sobretot, les inferències gratuïtes del destinatari, el qual ofés íntimament —"se sent amenaçat"—, s'autolegitima per a castigar sense límit. L'exemple més clar és

el del policia municipal que expressa davant el polític local corrupte: "Sé que no ets honest com presumeixes i no em sotmetré a les teues arbitrarietats."

Cal desenvolupar especials precaucions davant els "equilibristes socials", que es poden sentir amenaçats per una simple delació.

■ **Fase adolescent.** En aquesta fase de l'assetjament, el grup entra en escena definitivament i progressivament —en una situació social sana, la bèstia virtual no naixeria—, però a vegades propagant no només les accions que suggerisca el líder, sinó avançant-se als seus desitjos, perquè l'assetjament compleix una funció addicional exemplaritzant per a la resta dels actors que comparteixen l'escenari. És una mena d'avís per a navegants que pretén aconseguir —amb la por, l'ús arbitrari i la impunitat del poder— un estat de submissió general, una mena de *mobbing* sociològic. En aquest procés, la víctima resulta socialment estigmatitzada i arriba a col·laborar en el seu propi assetjament. L'ajuda de gent de confiança de la víctima —inclosos els sindicats de manera ociosa— pot ser fonamental per a analitzar el problema i avaluar estratègies de solució, o almenys de no empitjorament. La persona assetjada ha de procurar i demostrar eficientment que no està sola. Un exemple és el d'un sindicalista, d'un cert rang polític, que va comprovar com el seu assetjament es tallava en sec l'endemà mateix que el seu partit va guanyar les eleccions.

■ **Fase àlgida.** En aquesta fase, les autoritats de personal i/o els sindicats —ara sí oficialment— hi intervenen i confereixen al problema un caràcter oficial. Els responsables de personal solen negar l'existència del conflicte o el justifiquen —al capdavant, una denúncia d'assetjament posa en qüestió el sistema

establir— encara que en són directament responsables. Un salt en aquesta etapa ocorre amb la intervenció externa de professionals terapeutes, assessors jurídics, fins a l'"opció final" de recórrer als jutjats. Si no s'assoleix la solució, el problema s'agreuja, les conseqüències poden ser l'exclusió professional i social: baixes definitives, abandonament del treball, jubilacions anticipades, greus malalties, i fins i tot el suïcidi.

La majoria de les notícies d'un cas de *mobbing* sorgeixen en aquesta etapa. Per a entendre-ho, convé indagar en les etapes prèvies i, captant-ne l'estructura i la dinàmica, pronosticar el futur, depenent de com i de què es fa. Si no hi ha empatia —"això em pot passar a mi, a qualsevol congènere"— és difícil captar el dany acumulat. Però és més difícil encara, visualitzar l'espasa de Dàmocles del dany potencial i parafrasejar Epicur amb raonaments del tipus: "mentre no hi ha un desenllaç fatal no hi ha *mobbing*; quan n'hi ha, no val la pena fer-hi res."

La característica estructural bàsica d'aquesta síndrome és un escenari privat —des de l'alcova fins al laboratori científic— sense testimonis imparcials o amb testimonis captius d'allò que el violent presenta davant el públic i ofereix una imatge modelica amb aportacions virtuals atractives per a la societat en general o els poders fàctics en particular, espai aquest a què torna —una vegada i una altra— esgrimint la seua aurèola pública. És la tàctica del mag que juga amb allò que ensenya i allò que oculta en les seues mànegues. En la ment del públic, interessadament o imponentment ingènua, es gesten les inferències corresponents que amaguen o exculpen el violent i afonen o ignoren la víctima. Sense aquest contagi, col·laboració, connivència o *menfotisme* social, aquest bruixot violent perdria la seua màgia.

La tàctica agressora es basa en una comunicació monopolitzada, hostil i desproveïda d'ètica, generada principalment pel líder/assetjador, i propagada pel grup.

Violencia y riesgos psicosociales

José María Avilés Martínez

■ Agressivitat, violència i riscos psicosocials

Mientras que la agresividad es un proceso natural y hasta deseable en la condición humana que ayuda a la defensa, lucha y consecución de logros, la agresión es un proceso construido y social que no es imprescindible y que muestra diversas formas en su seno, una de las cuales es la violencia. El término psicológico "violencia", supone la admisión de contenidos y matices que hacen referencia a producción de daño, ejercicio físico de la fuerza y destrucción en sus consecuencias. Sin embargo, la violencia en el trabajo, además de los aspectos físicos, supone un abanico de conductas y comportamientos más amplios en el que se incluyen daños sociales,

emocionales, a la libertad y la dignidad de las personas.

Conviene separar meridianamente lo que llamamos violencia o situaciones de agresión de lo que son los riesgos psicosociales en el trabajo, que están directamente relacionados con las condiciones en que se desarrolla la actividad laboral.

■ Factores de riesgo psicosocial y modelos de interpretación

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones de trabajo que pueden influir de manera importante para que los trabajadores y trabajadoras vean comprometida su salud personal. Su acumulación y su permanencia en el tiempo puede ocasionar estrés laboral y afectar negativamente la salud. Existen evidencias científicas de la relación entre estrés, factores de riesgo y enfermedades que ocasionan, entre ellas algunas cardiovasculares, gastrointestinales, de salud mental, alteraciones de conducta, etc.

Para estudiar los factores de riesgo psicosocial se han desarrollado dos modelos no alternativos sino complementarios. El primero considera como principales determinantes de la salud las exigencias psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social. El segundo atiende al desequilibrio existente entre el esfuerzo puesto en el trabajo y las compensaciones recibidas.

Del primero señalaremos las demandas psicológicas, de diverso signo: a) cuantitativas —volumen de trabajo, presión de tiempo, interrupciones continuas—; b) cognitivas —toma de decisiones, hacer muchas cosas a la vez—; c) emocionales —realizar un servicio con personas—; d) exigencia de esconder las emociones.

Por control entendemos la posibilidad de desarrollar las habilidades —trabajo creativo—; la influencia o autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo; el control del tiempo de trabajo y de descanso; el sentido del trabajo acorde con nuestros valores; y la implicación o integración en la

empresa.

Por apoyo social nos referimos a: a) La previsibilidad o disposición de la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios; b) La definición clara del rol y los conflictos de rol por exigencias contradictorias o por exigencias diferentes a las que deberían ser; c) La calidad del liderazgo de la dirección; d) El refuerzo o los mensajes de compañeros y dirección sobre cómo se trabaja; e) Las posibilidades de relaciones sociales y sentimiento de grupo; f) La ayuda de compañeros y superiores, o sea, hasta qué punto podemos contar con ellos para que colaboren con nosotros.

La situación más negativa para la salud es la de la alta tensión, es decir, altas demandas y bajo control, combinados con bajo apoyo social. Su contrario es la baja tensión, con pocas demandas y alto control. El trabajo activo de altas demandas con alto control y alto apoyo social permite mayor aprendizaje y participación social, bien diferente del pasivo, con bajas

Conviene separar meridianamente lo que llamamos violencia o situaciones de agresión de lo que son los riesgos psicosociales en el trabajo

demandas y control.

El segundo modelo estudia el balance entre el esfuerzo y las compensaciones. Las fuentes de compensación son el salario, la estima —reconocimiento, apoyo y trato justo— y el control del estatus —sin amenaza de despido, ni precariedad en la

ocupación, ni cambios no deseados, ausencia de expectativas en la promoción o degradación de categoría—. Desde el punto de vista organizativo, la interacción entre altas demandas y bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de más riesgo para la salud. Así pues,

las malas condiciones de trabajo influyen de manera decisiva a ese desequilibrio que produce una profunda insatisfacción laboral y que puede ser caldo de cultivo —nunca mejor dicho— para que florezcan procesos que desemboquen en el estrés laboral y en su cronificación (*burnout*).

Estos factores se deben analizar, además, desde una doble óptica: la influencia de ser mujer trabajadora —el factor género— y la pertenencia a clases sociales bajas, que enferman más, viven menos y sufren incapacidades durante más tiempo que las personas de clases privilegiadas.



ARXIU

¿Existe violencia organizacional?

José Luis González Meseguer

La visión secular atribuía la responsabilidad única de la VT a los individuos-trabajadores. Una visión más amplia incorpora el factor social en la generación de la VT. Sin embargo, la VT no es responsabilidad exclusiva de la sociedad y de los agentes que en ella intervienen, sino la que nace en la propia organización.

■ Los factores de riesgo nacen en la organización

Los factores psicosociales que hemos citado anteriormente representan la exposición al riesgo que soportamos —que habrá que identificar y evaluar—, pero la organización de la empresa o institución su origen —sobre la que hará falta actuar para erradicar o reducir las exposiciones— y el estrés es el precursor de la enfermedad o transcurso que se puede producir y se quiere evitar. Sin embargo, no existen estudios que demuestren una relación causa-efecto entre aumento de estrés y de violencia en el trabajo. Bien es cierto que cuando no se descubre esa relación, existe un concepto reduccionista de violencia: se suele identificar con un comportamiento de una o varias personas. Un buen ejemplo de ello es la explicación de algunas sentencias que relacionan el acoso psicológico no con el trabajo y su organización, sino únicamente con las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa. Sin embargo podemos aplicar la calificación de violentas a las condiciones laborales o factores de la organización que causan daño. Se han aportado numerosas evidencias científicas entre estos factores psicosociales y numerosas enfermedades y trans-

ornos en la salud. Por ello, se puede establecer un primer tipo de violencia organizacional, o violencia nacida de la propia organización, como el conjunto de factores psicosociales que dañan la salud.

■ Características de modelos de organización del trabajo.

Existe un segundo tipo de relaciones violentas que las organizaciones pueden llegar a desarrollar con sus trabajadores y trabajadoras con gran naturalidad. Tienen su origen en los diferentes modelos de organización del trabajo. *Tiempos modernos*, la célebre película de Chaplín, refleja algunos de ellos. El modelo taylorista de trabajo —con disociación entre diseño y ejecución de tareas, parcelación y estandarización de las tareas de ejecución, retribución según productividad, etc...— da menos autonomía y control del proceso de trabajo, menos participación, menos desarrollo de las habilidades propias, etc... Pero, hasta qué extremos afecta a la salud?

Las nuevas formas de organización del trabajo, relacionadas con las innovaciones de la gestión, la economía del conocimiento y el uso de nuevas tecnologías, no son capaces de abandonar los conceptos tayloristas, pero proponen principios como la "calidad total", en contradicción con la intensificación del trabajo, la disminución del control, el incremento de la inseguridad respecto a la estabilidad en la ocupación... Se observan nuevas contradicciones como el ejercicio del sistema de poder bajo formas de flexibilidad, como el recorte de plantillas, etc...

Parece que que el empresario ha detectado el rumbo de

estos cambios y se ha adaptado mejor que los trabajadores... para imponer su sistema. Es tiempo pues de empezar a analizar las nuevas formas de organización empresarial de la globalización.

La edición española de la revista *Le Monde Diplomatique* (enero 2006) publica un interesante trabajo sobre la empresa Wal-Mart, actualmente la más grande del mundo. Esta multinacional de la distribución exige a sus empleados un recorte de los salarios y a sus proveedores una reducción de los precios. Niega a sus empleados la pausa para el almuerzo y para preservarse de los sindicatos, cuando surge el primer brote de descontento organizado en un determinado emplazamiento de la empresa se envía hasta allí un avión con un cuadro superior con la finalidad de desarrollar psicologías y pedagogías de sumisión. Otro trabajo publicado en marzo por *Le Monde Diplomatique* aborda la precariedad y el Contrato de Primer Empleo (CPE) en Francia, que identifica como violencia organizacional la práctica extendida por muchas empresas de repetir los contratos por un día a la misma persona.

Diana Scialpi ofrecía en otra ocasión un análisis de la violencia referida a las administraciones públicas y en organizaciones de diferentes tipos, descubriendo también que existe una violencia institucional o violencia político-burocrática que adopta diferentes formas legales y no legales de fácil o difícil verificación. Tiene efectos devastadores porque los principios de respeto a la ley y al estado de Derecho se suelen vulnerar indirectamente a través de los espacios de indeterminación o de inconcreción normativa, argumentando la capacidad autoorganizativa de la Administración —que en la empresa privada se suele disfrazar de "por necesidades del servicio" o "por necesidad de adaptación de la producción"—. En otros ámbitos, como las organizaciones políticas, o las que tienen fines sociales o "caritativos" la violencia también puede ser extrema, disfrazada ahora de "correlación de fuerzas", del "objetivo fundamental a conseguir", de la "misión", etc.

Existen modelos de organización empresarial que han modificado los factores de riesgo, buscando que los aspectos sociales incidan directamente en los aspectos técnicos, con alternativas organizativas como el "enriquecimiento del trabajo", la "rotación de puestos", la "participación directa consultiva o delegativa", el "trabajo cooperativo", la "ordenación de jornada compatible", el "recurso a la información predecible".

■ La empresa o institución extremadamente violenta

Existe una tercera forma de ejercitar la violencia organizacional basada en decisiones durísimas, pero que constituyen una realidad. Nosotros las llamamos "instituciones extremadamente violentas" que adoptan conscientemente determinadas prácticas:

a) Reincidencia de accidentes gravísimos que ocasionan amputaciones permanentes o muertes de trabajadores sin que la dirección adopte medidas preventivas, negándose además a declarar a favor de la seguridad y salud de sus trabajadores y trabajadoras.

b) Abandono de los trabajadores y trabajadoras frente a las exposiciones de factores de riesgo muy peligrosos —por la cantidad o por la duración— que ocasionan enfermedades profesionales o daños relacionados con el trabajo, que provocan bajas y pueden degenerar en incapacidades.

c) Organizaciones que incumplan las leyes y normativas laborales y preventivas, abierta o veladamente, utilizando la seguridad y salud de los trabajadores en beneficio económico o de poder. La especial atención a determinados colectivos —inmigrantes explotados, trabajadores de economía sumergida, obreros de subcontratas, jóvenes con contratos precarios, discapacitados, despedidos, prejubilados y parados— no debe hacernos olvidar el terrible clima de violencia de muchas de nuestras organizaciones donde no impera la ley y en las que, por ejemplo, se vulnera el derecho universal a la vigilancia de la salud, se arruina a las personas o se les niegan los más elementales principios de un estado de Derecho.

■ La Prevención de la VT

Frente a esta violencia, debemos conseguir lugares de trabajo saludables. Antes que nada, ser capaces de respetar y que se respete la ley, la democracia. Inmediatamente, redefinir algunos valores como la solidaridad y el proyecto colectivo. Hemos de volver a constituir núcleos de trabajadores en el centro de trabajo identificando los intereses comunes. Hemos de desarrollar más la imaginación en las formas de defensa —algunas indirectas, como las derivadas de la condición de consumidores—. Hemos de saber mostrar a los más jóvenes nuestras experiencias para que ellos también nos marquen caminos nuevos. Tardaremos más o menos, pero el nuevo sindicalismo ha de sintetizar todo lo hecho hasta ahora y resituarse para incidir contundentemente contra toda forma de violencia y explotación.

El nuevo sindicalismo ha de sintetizar todo lo hecho hasta ahora y resituarse para incidir contundentemente contra toda forma de violencia y explotación.

Carme Valls

Experta en violència de gènere

“La violència contra les dones és una manifestació de poder patriarcal”



Carme Valls. / ALLIOLI

Especialista en medicina interna i endocrinologia, professora a la Universitat de Barcelona i autora de treballs especialitzats, presideix la junta directiva del Centre d'Anàlisi i Programes Sanitaris. Carme Valls, diputada del PSC al Parlament de Catalunya entre 1999 i 2003, és promotora d'Higea, una xarxa sobre dona, salut i treball.

— **La violència contra les dones, incorpora uns trets diferenciats d'altres manifestacions violentes?**

— Es tracta d'una violència de gènere que no està basada en la defensa de territoris o la presa de poder, sinó en la manifestació del poder sobre una altra persona per unes raons merament ancestrals de signe patriarcal. L'agressor creu que les dones són inferiors i que han de ser controlades i posseïdes. En l'antiguitat, el Codi d'Hammurabi diu, per primera volta, que els drets de les dones s'han d'acabar i, a aquesta retalla, s'hi apunten les religions que consideren que les dones són inferiors. Aquesta concepció ha anat creant un solatge en la ment de les persones.

— **Quines causes conflueixen en les manifestacions de violència contra les dones?**

— La principal és la idea que les dones han d'estar sotmeses als desitjos dels homes. Quan un home agressor veu que la dona deixa d'obeir-li i es rebel·la, quan comprova que ja no s'hi sotmetrà, és quan la mata. El que més valora l'agressor és el control i la possessió.

— **Hi ha un perfil sociològic en les agressions contra les dones?**

— Existeix un únic tret comú: quan eren petits els agressors van patir o van presenciar agressions del seu pare envers la muller o altres dones del seu entorn. No és un problema d'hormones sinó de com la conducta d'aquests homes s'ha estructurat respecte a les dones.

— **Quines situacions discriminatòries pateixen les dones en el treball?**

— Existeix una violència latent en la discriminació laboral de les dones traduïda en la discriminació salarial o la manca de promoció laboral i en el fet que la majoria estan sotmeses a la doble jornada. A avançar cap a l'equiparació laboral, han contribuït molt les lluites sindicals. La combinació de les reivindicacions sindicals amb les aportacions d'alguns especialistes —que subratllen la relació entre estrès i condicions de treball— i el treball dels polítics, ha permès la promulgació de lleis d'igualtat d'oportunitats, com l'aprovada

recentment pel Congrés de Diputats, que ha provocat un cert aldarull en determinades empreses que no entenen encara que cal donar suport a la promoció laboral de les dones. En la nostra societat, les lleis juguen un paper crucial per l'impuls que aporten.

— **Hi ha indicadors de violència latent que servisquen per a alertar de determinades situacions de risc?**

— Hi ha indicadors que ajuden a detectar-ho. “La seua parella és gelosa?”, “El seu marit l'obliga a tindre relacions sexuals per força i no quan vostè vol?”. Si la resposta a les dues preguntes és afirmativa, és clar que hi ha latent un brot de violència i que pot ser recomanable acudir a les consultes dels centres de salut.

— **Quina incidència immediata tindrà la recentment aprovada llei d'igualtat entre els sexes?**

— El debat que ha provocat la llei ja és una primera conseqüència positiva, perquè gràcies a la premsa la gent sap que les dones cobren un 45% menys que els homes, que són discriminades en la promoció laboral o que a penes hi ha presència femenina en càrrecs polítics intermedis. A llarg termini, les empreses introduiran canvis, més per emulació i per millorar la seua imatge que per les sancions. En la pràctica, no serà necessari aplicar les quotes perquè s'hauran aconseguit unes condicions d'igualtat reals per a accedir a llocs de direcció. La llei d'igualtat reflecteix un gran pacte social que permet fer visible un problema, alhora que promou un ampli consens que facilitarà que la mentalitat social vagi madurant a poc a poc fins que la igualtat d'oportunitats siga una realitat.

— **És previsible algun conflicte cultural a causa de l'aplicació de la llei?**

— El xoc de cultures tindrà lloc més intensament amb la llei de la violència de gènere. Serà conflictiu sobretot en aquelles comunitats amb una presència significativa de persones de religió musulmana. Però cal tindre en compte que gràcies a la llei ara mateix ja s'ha beneficiat un 25% de dones que han denunciat abusos. Quan aquestes immigrants veuen que ací gaudeixen de drets ciutadans s'atreveixen a denunciar les agressions que han patit durant anys. Gràcies a la llei d'igualtat els homes procedents de determinades cultures hauran d'acceptar que estaven equivocats i no tindran altra eixida que deixar de controlar les dones, un dret que fins ara consideraven intocable.

— **El nou Estatut d'Autonomia de Catalunya, incorpora alguna novetat pel que fa al tractament de la violència de gènere?**

— L'Estatut reconeix el dret de les dones a decidir i a ser ateses quan han patit situacions de violència, un aspecte nou que no preveu ni la mateixa Constitució.

— **Quin paper juga l'educació en la reconducció de tota aquesta problemàtica?**

— Des de les institucions escolars s'ha de respondre a la violència que alguns xicots exerceixen subtilment fent mofa del cos de les xiques, per exemple, cal debatre en les aules les diferències entre els sexes i educar

en la igualtat i en el respecte per a evitar la violència, física o psicològica, perquè l'acceptació mútua és molt important. Dit això, cal admetre que hem atorgat al professorat la missió d'arreglar el món i és cert que l'educació és molt important però no l'única via.

— **Com pot contribuir l'educació emocional a evitar més conductes violentes contra les dones?**

— L'educació en el respecte és molt important, i no és qüestió de conèixer una teoria. Quan entren en joc les emocions afloren els estereotips interioritzats i apareix l'odi, l'agressivitat i el menyspreu. Cal educar la intel·ligència emocional per a saber expressar les emocions i que no es transformen en una agressió. De vegades els qui menys expressen les seues emocions són després més agressius.

— **Segons vostè, quines mesures polítiques poden ser més eficaces per a eradicar les agressions?**

— Hi ha dues mesures bàsiques. La primera, un gran pacte social com preveu la llei, que ara per ara és una de les més progressistes del món. En segon lloc, ha d'existir un pla integral d'atenció a les persones afectades amb cases d'acollida, pisos pont, psicòlegs, metges, personal que detecte la violència, sensibilització dels centres que reben problemes d'aquest estil... La mesura adoptada de sensibilitzar els professionals de la sanitat ha sigut decisiva.

— **Un catedràtic de Teologia jubilat escrivia fa poc a València que “la dona provoca amb la llengua”. No creu que aquestes opinions encara estan massa esteses?**

— Està estesa només entre sectors absolutament conservadors que no entenen gens la realitat actual, però no és en absolut la que predomina en aquest moment ni en l'àmbit científic ni social. Ni ací, ni a Europa, ni a Llatinoamèrica. Victòria Sau diu que “la violència és un problema dels homes que pateixen les dones” i és cert perquè els homes tenen el problema perquè han interioritzat la idea de la possessió i sols saben manifestar l'amor que senten per una dona mitjançant un “o és meua o la mate”. Els problemes emocionals són dels qui els pateixen.

— **Les relacions de parella que acumulen un gran dosi d'agressivitat són situacions irreversibles?**

— Existeix una estratègia de mediació social que intenta invertir la tendència. L'èxit depèn del moment en què s'introdueix la mediació i del grau de deteriorament de la relació. Quan la persona ha sigut destruïda psicològicament, ha de passar un temps sola per refer-se. Una llarga convivència pot ser un factor determinant de destrucció personal. La sol·licitat és una exigència que et fan les persones que han hagut de suportar agressions constants. Si després de refer-se, l'altra persona s'ha refet també, poden iniciar una nova relació com a amics i amb respecte. La mediació només funciona si no han començat les agressions físiques. Una vegada han aparegut s'ha de donar suport a la víctima perquè trenque aquesta relació.

Joana Fornés

Experta en assetjament psicològic

“L'esgotament professional rau, sobretot, a factors ambientals o organitzacionals”



Joana Fornés. /ALLIOLI

Catedràtica d'Infermeria Psiquiàtrica i Salut Mental de la Universitat de les Illes Balears, Joana Fornés i Vives és especialista en assetjament psicològic a la Sanitat i autora de diversos estudis sobre estrès laboral i salut mental, entre ells el que pateixen els treballadors de l'ensenyament

— S'està deshumanitzant el treball?

— Des del moment que les persones passem a segon terme, s'està deshumanitzant. Tard o d'hora, les conseqüències afloraran i no sols afectaran la salut de les persones sinó els resultats del seu treball i la relació amb la gent del voltant. La deshumanització pot ser nefasta, especialment en professions que mantenen un contacte personal continu.

— Què és exactament la síndrome d'esgotament professional, del cremat o *burnout*?

— És molt complicat establir els límits del que és i el que no és. D'acord amb criteris més o menys objectius una persona contrau aquesta síndrome quan té un grau alt d'esgotament emocional i, pel que fa a la despersonalització i la insensibilitat vers la gent que l'envolta, experimenta un grau alt d'actituds cíniques o de suspicàcia. És una persona que considera baix el seu nivell d'autorealització en el treball.

— Hi ha un perfil de víctima de la síndrome

Una persona contrau la síndrome del cremat quan té un grau elevat d'esgotament emocional i considera baix el seu nivell d'autorealització en el treball.

del cremat?

— No hi ha perfils clars però sembla que, per edats, correspondria a edats madures, entre 35 i 45 anys. A les persones més joves i més grans no els afecta tant. Els joves, perquè encara idealitzen el treball, i els més grans perquè han desenvolupat mecanismes per a controlar millor les situacions extremes. Sabem també que afecta més les dones. Les persones que pertanyen a un nucli familiar són menys afectades perquè comparteixen els seus problemes, són escoltades, no són jutjades i reben suport emocional.

— És un fenomen recent?

— Probablement aquesta síndrome existeix des de fa molt de temps, però no es denominava

així, sinó simplement fàtiga crònica o depressió. Com a síndrome mèdica és relativament recent, dels anys setanta del segle passat.

— Es tracta d'una malaltia professional?

— S'està treballant en aquesta direcció i confie que prompte es consideraran, tant l'esgotament professional com l'assetjament psicològic, patologies psicosocials emergents en l'àmbit laboral. Falta fer molta feina encara, perquè s'ha d'estudiar més la simptomatologia que guarda relació amb l'estrès laboral. S'ha d'aprofundir per esbrinar què és i què no és la síndrome del cremat per concretar millor el tractament. El fet que figure en el catàleg de malalties professionals serà important perquè el diagnòstic clínic dels afectats no es diferenciarà gens del quadre relacionat amb la depressió, encara que les seues causes no s'assemblen gens. El tractament i la recuperació que puguen rebre els uns i els altres serà probablement molt similar, però els afectats per la síndrome del cremat hi recauran, si no es canvien les seues condicions de treball. Si aquesta síndrome és, finalment, considerada una malaltia professional, s'hauran d'identificar els ambients de treball on es genera aquesta patologia.

— Provoca seqüeles psiquiàtriques permanents?

— Això de "permanents" ho posaria entre interrogants. Quant a les seqüeles psíquiques, hi ha quadres d'estrès importants, crisis de pànic, trastorns d'estrès posttraumàtics i depressions. Quant a les crisis de pànic als trastorns d'estrès posttraumàtics, és curiós que fa 25 anys es relacionaven amb conflictes bèl·lics o amb desastres naturals. Hui en dia, és normal diagnosticar-los a gent que pateix assetjament psicològic en el treball o un desgast psicològic.

— Fins a quin punt pesa l'entorn en la seua aparició?

— És una percepció subjectiva d'una persona, la víctima, encara que pot haver-hi intervenció de gent del seu entorn. Però no hi ha dos casos exactament iguals, ni tan sols en les causes. L'origen de la síndrome del cremat no està en les males relacions en el treball com l'assetjament psicològic, sinó en els factors ambientals o organitzacionals.

— Quina actitud cal adoptar per a evitar-la?

— L'important és que els treballadors prenguen la iniciativa, convé que es facen expectatives realistes i que allò que es proposen aconseguir siga possible. Hauran de posar en funcionament un conjunt de comportaments i actituds a fi de posar-se una cuirassa que els permeta suportar d'una forma saludable aquestes situacions. S'han d'implicar mínimament en el seu treball, perquè en situacions límit el treball no sols cansa físicament sinó que esgota emocionalment. Jo també aconsellaria fer exercici físic o aprendre tècniques de relaxació per canalitzar les tensions provocades pel treball.

— Poden les empreses i les organitzacions adoptar mesures preventives?

— És clar que sí, perquè l'estrès que genera aquesta síndrome es produeix, principalment, al seu si. Però dur-ho a terme és complex perquè les mateixes situacions no afecten

totes les persones igual i les víctimes posseeixen alguna particularitat que els intensifica l'estrès. La capacitat de control i l'autonomia de les persones generen sentiments positius i una implicació major en el seu treball, però sense aquests ingredients apareixen la rutina, la frustració i la pèrdua de motivació. D'altra banda, cal garantir una informació clara i útil, i unes relacions humanes respectuoses i ètiques que ajuden a fer compatibles la jornada de treball i la vida social i familiar. Dit això, no podem confiar que l'empresa modifiqui els factors que provoquen la síndrome.

— En quins sectors laborals n'hi ha més?

Una bona mesura preventiva consisteix a transferir capacitat d'autonomia als treballadors.

— Una precisió prèvia. L'afirmació que la síndrome està més estesa en alguns àmbits laborals —se solen citar la sanitat, l'educació o les administracions públiques, sectors que estan en contacte directe amb els usuaris— s'explica perquè el fenomen hi està més estudiat. Com més contacte personal, més exigències.

— Què vol dir?

— Hi influeix molt el tipus de treball. És molt diferent tractar cada dia amb tres persones que amb 30 o amb 300; són exigències distintes amb una intensitat diferent, i això crema més. Siga com vulga, una bona mesura preventiva consisteix a transferir capacitat d'autonomia als treballadors. L'organització ha de definir les tasques, els rols i ha de disposar de mesures de reforç establides.

— Com es pot compatibilitzar un món laboral molt jerarquitzat, amb elevats nivells de competitivitat i quotes de productivitat, amb més autonomia i autogestió dels treballadors?

— La majoria de les empreses encara valoren poc la qualitat i la professionalitat i prioritzen la competitivitat amb objectius quantitatius, no són conscients que l'augment de la producció provocarà, a la llarga, productes defectuosos i una major incidència de baixes laborals, la plantilla estarà desmotivada, treballaran amb menys ganes i cometran més errors.

— Són recuperables les persones afectades?

— Jo diria que sí; passa que el ventall és molt ampli i depèn de molts factors. Per exemple, cal que la víctima se n'adone com més aviat millor i que dispose de recursos fora del treball que el compensen pel seu malestar. També depèn de la seua salut perquè amb una salut precària tindrà poques possibilitats de superar les seqüeles que experimenta en un medi laboral hostil. D'altra banda, és molt important el suport que reba en el seu ambient de treball. Els estudis més recents proposen l'actuació d'una tercera persona aliena a l'empresa que intervinga com a moderadora, que contraresti el conflicte d'interessos existent i recupere l'objectivitat.

Les Jornades sobre Violència en el treball apunten importants reptes per a l'acció sindical

'Cal denunciar totes les conductes violentes en els centres de treball, i eradicar-les'



Sessió de treball durant les Jornades sobre Violència en el treball, a València. /MANOLO CABANILLAS

Conclusions generals

Àrea de Seguretat i Salut Laboral de la Intersindical Valenciana

■ **1. Denunciar l'existència de conductes violentes als centres de treball i contribuir a la seua eradicació.** Més de 115.000 treballadors i treballadores valencians són víctimes dels diferents tipus de violència.

■ **2. Exigir l'avaluació dels riscos psicosocials de tots els centres de treball,** que podria incloure's en la previsible modificació del RD 39/1997, Reglament dels Serveis de Prevenció, actualment sotmés a debat. Cal incloure-hi la protecció sobre els qui denuncien formes de corrupció.

■ **3. Identificar i eliminar en origen, en l'avaluació, les formes de violència organitzacional:** A) Factors de risc que generen danys per a la salut i atempten contra la dignitat humana; B) Sistemes organitzatius que, amb òptiques neoliberals i privatitzadores, incompleixen sistemàticament les lleis preventives, laborals i socials. C) Accions o omissions irracionals que fomenten els accidents, les malalties i la discapacitat o la mort.

■ **4. Previndre l'aparició de les malalties ocasionades per aquesta causa,** cosa que exigeix el desenvolupament ple dels sistemes de vigilància de la salut, universalitzant-ne la cobertura i adaptant aquests reconeixements a les especificitats de la nostra professió. Cal incidir en els riscos psicosocials i introduir la perspectiva de gènere.

■ **5. Fomentar l'elaboració d'estratègies i protocols conjunts en tots els centres i organitzacions per propiciar l'exercici de la democràcia:** A) Fer respectar els drets fonamentals i laborals; B) Apostar per la solidaritat i l'interès col·lectiu; C) Impulsar la participació i garantia davant l'obligació d'informar sobre qualsevol situació que pugui ser un risc per a la salut.

■ **6. Exigir la constitució dels Serveis de Prevenció de Riscos Laborals i potenciar el funcionament de tots els òrgans de participació:** comitès i delegats i delegades de Seguretat i Salut Laboral, juntes de personal, comissions sectorials i la comissió paritària de Seguretat i Salut Laboral de la Generalitat.

■ **7. Continuar amb la decidida intervenció contra l'assetjament psicològic en el treball amb noves mesures.** A) Reprendre la proposta parlamentària de 1999 per a incloure-la com infracció laboral en l'Estatut dels Treballadors; B) Sol·licitar que els danys ocasionats es consideren "malaltia laboral"; C) Modificar el Criteri Tècnic 34/2003 de la Inspecció de Treball per a perseguir realment actuacions d'assetjadors en el marc de les administracions; D) Potenciar la informació, el debat i la formació en temes rela-

cionats amb l'ergonomia i els riscos psicosocials.

■ **8. Democratitzar l'actual marc de negociació a fi d'obrir la mesa de diàleg social.** Cal que la mesa s'enriqueixca amb les aportacions dels sindicats. Cal elaborar un llibre blanc sobre prevenció, amb l'objectiu d'elaborar mesures per a fer front a: A) La sinistralitat, amb autèntics plans de xoc; B) Contractes temporals i precaris, modificació de la normativa vigent; c) El quadre obsolet de malalties professionals: modificació de la llei de la seguretat social, perquè tot dany ocasionat pel treball tinga aquest tractament i no estiga camuflat com a "malaltia comuna"; D) Noves mesures per als col·lectius amb doble situació de risc: dones, immigrants, joves i discapacitats.

Conclusions sectorials

(Convé llegir les propostes de cada un dels sectors, atès que algunes d'aquestes també són vàlides per al conjunt dels treballadors i les treballadores)

Educació

■ **Increment de recursos per a afrontar els nous reptes.** Reducció de les ràtios i grups per docent. Formació inicial i contínua. Impuls a les escoles de família i a la coeducació. Protocols per a afrontar els casos de violència.

■ **Actuació davant els mitjans de comunicació i estudi de l'impacte de les noves tecnologies.** Exigir veracitat i respecte a la privacitat de les persones implicades, sobretot si són menors. Combatre el sensacionalisme i desenvolupar protocols ètics d'actuació. Reflexió amb la comunitat educativa i aprovació de condicions d'utilització escolar dels telèfons mòbils, MP3 i altres.

■ **Extensió de la democràcia, els valors participatius i la coresponsabilitat en la gestió dels centres.** Especial atenció de l'administració educativa en les noves lleis a la creació d'un entorn laboral sa, superació de les pressions que fomenten l'individualisme i potenciament del treball col·lectiu.

■ **Creació de protocols d'intervenció enfront dels problemes de violència escolar.** Protocols ràpids, que respecten els drets de tot el personal implicat i que integren les possibles sancions en el programa educatiu del centre. Recerca de mecanismes de col·laboració amb les autoritats locals que faciliten una actuació integrada i global. Treball conjunt amb els educadors socials i la policia de proximitat. Especial atenció al clima d'inseguretat laboral i por existent en alguns centres privats.

■ **Compromís total amb els treballadors i les treballadores de l'ensenyament.** Impuls a la

valoració social del treball docent. Ampliació de l'assistència jurídica per part de l'administració i les patronals. Defensa incondicional de l'Escola Pública com una eina útil d'integració social, impulsora de valors democràtics i correctora de les desigualtats. Millora de l'assistència sindical a totes les persones que pateixen situacions de violència.

Justícia i administracions públiques

■ **Qüestionar globalment i integralment el sistema d'organització de les administracions públiques,** contrastant i denunciant el funcionament real del suposat funcionament formal, i recalcant la violència organitzacional. Replantejar i/o racionalitzar el sistema d'incentius (productivitats), així com el sistema de comissions de serveis, trasllats... Exigència de la concreció de funcions de cada lloc, limitant les possibilitats d'ambigüitats.

■ **Protecció integral per als qui denuncien la corrupció** en les administracions públiques, com arrepelleguen les legislacions anglosaxones. Disseny de part/formulari d'incidències de salut laboral. Inclusió en les webs dels STEs. Establiment de protocols tipus de violències o maltractaments psicològics.

Sanitat

■ **Elaboració d'un pla de xoc per a defensar la salut dels treballadors de la Salut,** ja que és el col·lectiu que més sofreix la violència en el lloc de treball (el 25 % del total i un 50% dels treballadors del sector). El pla ha d'anar encaminat a:

A) Educar als usuaris i als treballadors, a més d'afavorir la seua participació quant a la identificació, prevenció i rebuig de la violència. B) Realitzar reunions conjuntes entre treballadors i direccions, revisant periòdicament els plans de gestió i la política d'empresa que porten a terme. C) Aconseguir que tant les direccions com les gerències adquirisquen responsabilitat pel que fa a la vulneració sistemàtica de la legislació vigent: que s'aplique correctament el decret de jornada, l'estatut marci i els acords signats en mesa sectorial; que no es permeta la privatització dels serveis públics de salut i que es produïssa un rebuig sistemàtic a les anomenades "noves formes de gestió".

- Inversió dels recursos econòmics, materials i humans necessaris per a assegurar l'assistència sanitària de forma digna i adequada, i amb la qualitat assistencial a què té dret l'usuari. Evitar tots els perjudicis derivats que afecten els treballadors i les treballadores.

STICS (Sindicat de treballadors de la Indústria, Comerç i Serveis)

■ Per a facilitar l'obligació que tenen els treballadors i les treballadores d'"informar sobre qualsevol situació que al seu parer comporte un risc per a la salut dels treballadors i les treballadores" (art. 29 LPRL) i que aquesta obligació no supose un perjudici per a ells si es tracta d'informar directament l'estructura de direcció de l'empresa, s'ha de crear una fitxa consensuada que permeti als treballadors i les treballadores comunicar amb els seus representants i/o amb el sindicat les situacions de violència en el treball que es produeixen, i fer una àmplia difusió de la fitxa: fòrums, correu electrònic...

■ Facilitar al màxim la formació i la informació als delegats sobre els protocols d'actuació.

■ Crear una base de dades —tant en STEs-i com en la Intersindical Valenciana— sobre els casos sobre els quals siguen informats. Constitució en una segona fase d'un gabinet o grup que aborde les solucions als casos plantejats.

Coordinació del dossier:
José Luis González Meseguer

Han col·laborat en aquestes conclusions:
Educació: Domingo Ortola, Begoña Suarez, José Maria Avilés i Grup de Taller.
Sanitat: Rosana Llacer y Grupo del Taller.
Justícia i Administracions Públiques: Encarna García, José Antonio Bomboi, Vicente Cervantes i Grup de Taller
STICS (Sindicat de treballadors de la Indústria, Comerç i Serveis): José Vicente Higón Ballester i Grup de Taller.