

Violencia organizacional: un riesgo no visible, pero objetivo e innegable.

Institutional violence: an invisible risk, but real and undeniable.

Margarida Barreto¹ & Roberto Heloani²

Resumen

Los autores hacen una amplia reflexión sobre el acoso laboral y consideraciones acerca de la investigación en diferentes países, planteando un escenario internacional y comentando sobre el progreso de los estudios en América Latina y Brasil. Señalan las consecuencias del acoso laboral a la salud de los trabajadores, lo cual puede conducir a la muerte por suicidio. Al final, proponen la necesidad de acciones preventivas. En este artículo, la autora considera el método como el “alma misma de lo real” y por lo tanto, elige un enfoque cualitativo, a partir de la dialéctica histórica que permite entender la correlación del acoso con nuevas formas de organizar y administrar el trabajo contemporáneo, poniéndolo como un riesgo psicosocial y por lo tanto no visible, lo que hace que los actos de violencia en el entorno del trabajo-contra los trabajadores/as y en las relaciones laborales - como del orden de la estructura organizativa y no los problemas puramente de personalidad o psicológico, aun cuando este aspecto es lo que aparece en la escena.

Palabras clave: Salud laboral, Violencia, Acecho, Trabajo, Cultura Organizacional

Abstract

The authors reflect broadly on workplace harassment, ongoing research in different countries, and comment on progress on research in this area in Latin America and Brazil. They point out the implications of workplace harassment on workers' health, up to and including suicide. In the end, the authors propose the need for preventive actions. The author of this article, by considering the method as “the very soul of the real”, thereby choosing a qualitative approach from the historical-dialectic perspective, which allows an understanding of correlations between workplace harassment and new ways of organizing and managing today's workplace, putting it in terms of psychosocial risk factors. Hence, this is less visible, which in turn leads to violence in the workplace - perpetrated against workers and against employee relations – reflecting an organizational issue rather than due to individual personality or psychological problems, even though the appearance may be otherwise.

Keywords: Occupational Health, Violence, Stalking, Work, Organizational Culture

¹Médica. Doctora en Psicología Social por la Pontificia Universidad Católica de São Paulo. Vice-coordinadora del Núcleo de Estudios Psicosociales de la Dialéctica Exclusión/Inclusión Social NEXIN-PUC/SP.

²Bachiller en Ciencias Jurídicas y Psicólogo. Profesor Libre Docente y Titular en la Facultad de Educación de la Universidad Estadual de Campinas (UNICAMP). Investiga y lecciona en la Fundación Getúlio Vargas (FGV-SP). Docente conveniado a la Université Paris X, Nanterre.

Un breve panorama latinoamericano

Probablemente, el campo demarcado
 No le basta al corazón ni lo exalta;
 Probablemente, el trazo de la frontera
 Contra nosotros, amputados, lo trazamos.
 ¿Que rostro se promete y se dibuja?
 ¿Que viaje prometido nos espera?
 Saramago, 2005

Los primeros estudios sobre el asedio moral tuvieron lugar en Brasil y, a continuación, países como Cuba, Uruguay, Argentina y Chile también colaboraron en la comprensión de este fenómeno, en especial, luego de las reuniones que formaron parte del Foro Social Mundial, en Porto Alegre, Pará y en Venezuela. Desde 2000, varios seminarios internacionales fueron realizados en diferentes regiones de Brasil, con la presencia de investigadores de América Latina, en su mayor parte oriundos de los países citados. Vale la pena destacar que, en II Congreso Salud y Trabajo organizado por Cuba, en el 2007, este tema tuvo mucha repercusión, siendo objeto de tres días de discusiones con investigadores latinos, de Europa y Estados Unidos. Pero no podemos dejar de apuntar que, en otros países del continente, sólo recientemente el tema viene despertando interés.

Las mujeres son las mayores víctimas de esta manifestación de la violencia laboral, y, tal vez, por eso mismo, se sienten inclinadas a enfrentar este problema, reflexionando sobre él. De ahí, el hecho de que el asedio sexual en el trabajo haya sido motivo de estudio por parte de investigadoras comprometidas con las causas feministas.

Recientemente, investigadores de México, Guatemala y Chile (Moreno Pando, Esqueda, Reynaldos & Bermúdez Tirado, 2006) realizaron un análisis exploratorio con una muestra aleatoria de la población económicamente activa, usando la escala de “factores psicosociales” (Instituto Mexicano del Seguro Social - IMSS) y el “Inventario de violencia y asedio psicológico en el trabajo” (IVAPT-Pando), llegando a la conclusión de que la exposición a factores psicosociales negativos en el trabajo constituía un factor de riesgo importante para el asedio moral, donde la tasa más alta de asedio fue registrada en Chile y una presencia marcada por la intensidad de la violencia, en Venezuela.

En el mismo año, se llevó a cabo en México un estudio amplio con 813 docentes de un centro universitario; la muestra fue constituida por 144 docentes y la edad de los participantes se encontraba

entre 24 y 68 años, siendo la moda 40 y la media 47 años. Como estrategia, los investigadores usaron la Escala de Leymann Inventory Psico-Terror (LIPT), adaptándola a la escala española LIPT-60, de González de Rivera & Aubin, (2003).

En esta escala, se tiene en consideración seis tipos de estrategias diferenciadas que incluyen: el limitar la comunicación y el contacto social; desprestigio en presencia de los iguales; descrédito a la capacidad laboral del trabajador; exposición de su salud y, obstáculos a su desarrollo en el trabajo. De los docentes encuestados, 79,7 % afirmaron que experimentaron asedio moral en el trabajo, de los cuales el 75 % de ellos consideraron que la táctica más común de los empleadores fue la restricción de la comunicación. (Pando, Aranda, Aldrete, Torres & Chavero, 2006).

Los estudios en derecho, ganaron relevancia en los últimos años, en países como Ecuador y Argentina. De modo que, los expertos ecuatorianos reconocen el asedio moral como riesgo en el ambiente de trabajo, causante de lesiones y daños, debiendo, por lo tanto, tratarse la materia tanto en el área del derecho laboral como en lo penal. Respecto a sus pares argentinos, en enero de 2004, fue sancionada la Ley N° 1.225, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual ratifica y previene la violencia moral de los superiores jerárquicos en el ámbito de la administración pública.

Países como Venezuela y Colombia, igualmente, tienen sus leyes específicas. En el caso del primero, desde julio de 2005, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), que norma el asedio moral en el trabajo. En esta ley está prevista la garantía de condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado, propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable. (Ramírez, 2003).

Por su parte, Colombia, cuenta desde el 2006, la Ley 1010 en la cual son adoptadas medidas para prevenir, corregir y sancionar el asedio moral y otras manifestaciones de violencia en las relaciones laborales.

Lo cierto es que la mayoría de los países latinoamericanos, hasta el momento, no presentan leyes específicas contra el asedio moral y utilizan como “herramienta” de combate a esa práctica, la Constitución, los Códigos laborales y de Ética en el trabajo.

La situación particular en Brasil

La primera investigación sobre asedio laboral llevada a cabo en Brasil tuvo lugar en marzo de 1996, siendo presentada como disertación de postgrado por Barreto, en el primer semestre de 2000, en la Pontificia Universidade Católica de São Paulo. En el estudio participaron trabajadores de la industria química, del plástico, farmacéutica y cosmética de São Paulo y comprendió un universo de 2072 trabajadores / as pertenecientes a 97 empresas (grandes y medianas), donde se detectaron un alto porcentaje de depresiones, disturbios gástricos, alteraciones de la memoria, estrés laboral, hipertensión arterial, disturbios del sueño, alteraciones de comportamiento y disminución de la libido, principalmente entre las mujeres; aumento de la ingestión de bebidas alcohólicas y otras drogas, aumento de la violencia doméstica, aislamiento social, desaliento, pensamiento y tentativas de suicidio, principalmente entre los hombres.

En aquel período, 75 % de las empresas investigadas habían efectuado, hacia menos de dos años, un proceso de reestructuración asociado a despidos. Desde entonces, quedó evidenciado que la cuestión de la organización del trabajo no puede ser despreciada en los análisis de la etiología del proceso de asedio laboral.

A fines del 2000, Barreto & Heloani fueron contactados por dirigentes sindicales del sector bancario, que vivía el apogeo de la política de privatización, con sus desregulaciones y la reducción acentuada de los tributos patronales, la pérdida de derechos y programas de despidos masivos, características típicas de las políticas neoliberales. En aquella época, las empresas públicas fueron ‘tomadas por asalto’ y liquidadas por una nueva élite de dirigentes, ávida de prestigio, de privilegios y de poder. (Heloani, 2003).

Se aplicaron cuestionarios de auto llenado, para poder alcanzar un mayor contingente de trabajadores en diferentes regiones distribuidos como sigue: tres mil cuestionarios en 886 agencias bancarias, por medio de las Gerencias Regionales (GRs), de 72 Núcleos de Administración y Servicios Banespa (NASBE) y 43 Agencias de Divisiones de Gerentes y Subgerentes (ADGER), abarcando la Capital, el gran São Paulo, interior y otros Estados de la Unión. De los cuestionarios distribuidos, solo 1001 retornaron a la fecha límite estipulada para el procesamiento de datos.

El perfil de la muestra en cuanto al sexo, indica que 549 (55 %) son mujeres y 452 (45 %) hombres,

localizados en 886 Agencias, 72 Nasbe y 43 Adger. Las agencias que participaron activamente, por orden decreciente, están ubicadas en el gran São Paulo, en el interior del estado y en la capital paulista. El estudio incluyó 25 Municipios de la Región Norte y 14 Municipios de la Región Sur del país.

La investigación efectuada con los bancarios del antiguo BANESPA, hoy SANTANDER, mostraba que las prácticas abusivas ocurrían mayormente con hombres (55 %), con más de 45 años de edad en puestos administrativos, que pasaban por un Programa de Demisión Voluntaria (PDV).

Los bancarios que no se adherían al referido programa fueron duramente humillados e irrespetados en su dignidad, siendo sus derechos violados: invasión de privacidad, amenaza constantes de inadecuación a la “modernidad de la empresa”, premiaciones negativas que sugerían incapacidad técnica e incompetencia (imágenes de dinosaurios, micos, macacos, tortugas y anclas eran recurrentes en prelecciones de “respetables consultores” especialmente contratados para ese fin), justificando la política de hostilidades con los trabajadores, y, cuando este procedimiento no tenía éxito con aquellos que “porfiaban” en permanecer en la casa donde habían pasado buena parte de sus vidas, no era raro, el despido sumario como terapéutica eficaz, reafirmando el “slogan” adoptado por los gerentes: primero el banco, después el resto.

Pasados algunos años, muchos dirigentes de trabajadores reconocen que los bancarios viven la fase de la ‘generación franja negra’, en la medida que, para conseguir trabajar y cumplir las metas, precisan tupirse de remedios, antidepresivos y medicación controlada.

A partir del 2001, investigadoras del Núcleo de Estudios en Salud Colectiva de la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ), detectaron en estudios del sector salud que existían denuncias de asedio moral y, a partir de entonces, pasaron a interesarse por el tema. En el relatorio preliminar de la pesquisa se hace hincapié en la implicación de tres campos interdisciplinarios: las ciencias sociales, la epidemiología y la psicología para abordar el tema desde el aspecto conceptual como en acciones de protección a la salud. (Palácios, Santos, Val, Medina, Abreu, Cardoso & Pereira, 2002).

Dias (2002) en su tesis de maestría expone las diferentes manifestaciones de violencia en el sector salud y afirma que éstas manifestaciones son un “síntoma de alerta” dentro de la asistencia de Salud y de Enfermería.

Barreto (2005) defendió su tesis de doctorado en la PUC/SP, fruto de la investigación de cuño nacional, en la que involucró diferentes categorías de trabajadores y empresas, al responder 10.600 personas un cuestionario específico sobre asedio moral. La realidad se mostró abrumadora y alarmante: 63,7 % de los que sufren asedio son mujeres y 36,3 % son hombres, existiendo predominio de personas casadas (35,6 %) con relación a las personas solteras. En lo concerniente al grado de escolaridad, 25 % presentaban el tercer año completo, 10 % habían cursado postgrado y doctorado, 15 % no concluyeron el tercer grado, 40 % poseían segundo año completo y, 10 % cursaron segundo grado incompleto. En esta población, las prácticas discriminatorias asociadas a las presiones intensas para producir más y prolongar la jornada de trabajo (90 %) constituye el factor más citado en el desencadenamiento de este tipo de violencia. Entre los encuestados, 77 % sufrieron humillaciones repetitivas, con frecuencia variable: de una a varias veces por semana. Esta práctica fue predominante en la región sudeste y nordeste (70 %), seguida de la región sur, centro-oeste y norte.

Por su parte, Xavier...et al, especialistas del (IESC/ UFRJ) en el 2007 iniciaron una investigación sobre “violencia y asedio moral en el trabajo”, con el objetivo de conocer la magnitud y las características de este tipo de violencia en el ámbito laboral.

Desde la primera investigación realizada en el Estado de São Paulo, varias pesquisas sobre este tema han surgido en el ámbito de la salud, en especial en el sector de enfermería. El estudio de Caran (2007), en Ribeirão Preto – São Paulo sobre riesgos psicosociales y asedio moral en el contexto académico arrojó como resultado que la condición de ser humillado no siempre está relacionada a la condición de subordinación. Y, en el caso específico de esta investigación, se evidencia que el proceso de subordinación camina paralelo a un proceso de discriminación, haciendo surgir en los autores una sensación de profunda humillación.

En 2009, se concretaron varios estudios sobre el asedio moral en el trabajo, en postgrados y doctorados en diferentes áreas del saber y trabajos de conclusión de cursos (TCC). Destaca la tesis de maestría “Oyendo el Asedio Moral: Voces del Sufrimiento” donde fueron encuestados diferentes profesionales del área de salud (médicos, enfermeros, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, técnicos y auxiliares de enfermería, técnicos de laboratorio y de rayos-x, auxiliares administrativos, además del personal de apoyo). En sus conclusiones, la investigadora encontró significativo el sentimiento de auto-valorización defensiva. O sea, la mayor parte

de los entrevistados enfatizó, de forma constante, sus competencias, su dedicación y el valor que el trabajo representa en sus vidas, como una forma de rebatir las críticas y humillaciones ocurridas en el asedio moral. (Mendonça, 2009).

Como los datos de los referidos análisis demuestran, ya se fue el tiempo en que se podía alegar que el asedio moral era producto de “razzias oriundas de diferencias culturales” y, por lo tanto, exento de la influencia de la organización del trabajo. Por el contrario, se observa que la instrucción formal no es antídoto para el comportamiento abusivo y tampoco para la barbarie.

Conceptos de violencia y asedio moral en el trabajo

Envilecimiento, explotación, violencia, desempleo y exclusión social. Éstos son elementos presentes en la sociedad contemporánea, diseñada por el neoliberalismo y por la reestructuración productiva. La tendencia destructiva de la lógica de producción y de la competencia capitalista, que se intensifica en este momento histórico-social, se ha convertido en deterioro acelerado de las fuerzas productivas, del trabajador como ser humano, de la naturaleza y del medio ambiente. (Antunes, 2001).

En este contexto, la violencia en el trabajo se expresa con viejos y nuevos ropajes: la tendencia a la intensificación del trabajo, impulsada por su reorganización (tercerizaciones, trabajo parcial y temporáneo) y por las nuevas tecnologías; el aumento de accidentes, enfermedades y fallecimientos y las nuevas patologías físicas y mentales relacionadas con el trabajo; los homicidios de dirigentes sindicales y de trabajadores como consecuencia de su postura de resistencia; el trabajo infantil y el trabajo forzado; el desempleo, que excluye al ser humano de las relaciones sociales y lo “echa” de la vida; la discriminación del trabajo de las mujeres y de los grupos minoritarios. (Barreto, 2001). Cada una de estas formas de expresión de la violencia en el mundo del trabajo infringe los derechos humanos, sea por la amenaza al derecho a la vida, sea por el atentado a la dignidad.

La violencia en el trabajo puede ser descrita, conforme propone la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no se puede considerar una actitud razonable y con la cual se ataca, perjudica, degrada o hiere una persona dentro del ambiente de su trabajo o debido directamente al mismo (Khalef, 2003). O sea, esta violencia incluye todas las formas de comportamiento, agresivo o abusivo, que puedan causar daño físico o psicológico o malestar

en sus víctimas, sean éstas blancos intencionales o involucrados impersonales o accidentales (Warshaw, 2006).

Estudiando desde hace mucho tiempo la violencia en y del trabajo, estamos convencidos de que en los días actuales, el trabajo puede enloquecer, sí. Para Morgan (1996), todas las organizaciones hoy, en mayor o menor grado, responden a la metáfora de la dominación, o sea, todas utilizan sus recursos humanos en la medida en que necesitan de sus servicios y los dispensan cuando ya no les son más útiles. La obra contemporánea del dramaturgo Miller, “La muerte de un viajante” (2009), trata del drama del protagonista, que trabajaba en una organización autoritaria. Vivió una rutina de servidumbre y resistencia defensiva, pues trataba de creer que vivía con amigos leales, que sería rico y alcanzaría el poder, cuando de hecho, vivenciaba una situación opuesta y sufrida, especialmente cuando pasó a vender cada vez menos, ante los cambios del sistema capitalista. Al final, sin vender, perdió su empleo y se sintió desorientado, lo que culminó con su suicidio.

Esta lógica de abuso de poder e impunidad está arraigada en las organizaciones de tal forma que les da la tranquilidad necesaria para dimitir los trabajadores que retornan a sus actividades luego de licencias por enfermedades adquiridas en el trabajo.

Para el Instituto de Estudios Laborales – IEL (2003) al tratar de comprender el asedio moral se debe tomar como metáfora la prisión psíquica. Para los estudiosos, las organizaciones asimilan valores masculinos de agresividad y autoritarismo y si esas estructuras son dominantes, el resultado es el miedo y la dependencia respecto de la autoridad, o sea, se vive una situación consentida, donde son permitidos, consentidos y legitimados, cotidianamente, el abuso de poder y el autoritarismo.

Si el trabajo, por mucho tiempo, fuese productor de sufrimiento, bien más que de placer, es perfectamente posible- por no decir bien probable - que la persona que lo ejerza venga a desarrollar trastornos mentales. De este modo, es un conjunto de factores, entre los cuales el trabajo, que aumentará o no la probabilidad de enfermar de cualquier persona. Como diría Ramazzini, ya en 1700, cuando esté en la cabecera de la cama de su paciente no se olvide de preguntarle dónde trabaja, para saber si en la fuente de su sustento no se encuentra la causa de su enfermedad. (Vasconcello & Gaze, 2009).

Uno de los aspectos más destacados en la psicodinámica del trabajo es la importancia del trabajo en la constitución identitaria. El trabajo siempre fue una dimensión extremadamente significativa en lo concerniente a la formación imaginética de las personas. Es a partir de la mirada del otro que nos hacemos como personas, como sujetos. Es el otro que nos revela y reafirma nuestra existencia. En la vida adulta, el lugar de trabajo será el “locus” que propiciará justamente eso, o mejor, intercambios afectivos y simbólicos. Recordemos que el concepto de identidad depende del concepto de alteridad, o sea, del otro, pues es éste que me dice “quien yo soy”. Aquí, se percibe la complejidad que pueden acarrear las relaciones que se establecen entre el individuo, el medio-ambiente y el medio social.

El mundo interno del trabajador podrá entrar en conflicto con el mundo externo de la empresa. Así, el mundo del trabajo podrá ser generador de sufrimiento o ser inductor de crecimiento personal y desarrollo psíquico. Las reestructuraciones en el mundo del trabajo, observadas en los últimos años han generado una serie de impactos sobre la salud del trabajador. Los procedimientos productivos - cada vez más complejos - demandantes de actividad cognitiva y esfuerzo emocional, generan un conjunto de daños significativos a la psique de los trabajadores. Los sentimientos de miedo recurrente y hasta del terror de fracasar, de no tener éxito, hiere la identidad profesional y hasta personal del individuo.

En ocasiones el trabajador reclama no lo que hace, sino de lo que es impedido de hacer. El pánico generado por el constante malestar de poder tornarse “descartable” ni siquiera “reciclable” produce una sensación paralizadora de algo imprevisible, o mejor, de incertidumbre en cuanto a su futuro profesional (para muchos de sobrevivencia, literalmente). Esto hace que la angustia recurrente y el sufrimiento mental torturante acarreen problemas somáticos de todo orden.

La alta competitividad crea un ambiente hostil que determina violencias “invisibles” - tales como el fenómeno del asedio moral - que estamos estudiando de forma sistemática desde hace más de 15 años y que, por su naturaleza silenciosa y al mismo tiempo violenta, lleva sus víctimas al agotamiento físico y mental, superando patologías “más tradicionales”, tales como las LER/DORT. (Barreto, 1997).

El gran peligro de este cuadro es caer en la tentación de reducir lo organizacional y lo político, tan sólo a la dimensión psíquica del sujeto, interpretando como

inherentes a la persona fenómenos también elaborados en él y por el contexto laboral en el cual ésta está inserta. Leymann rebatía aquellos que trataban de echar la responsabilidad del asedio moral en la personalidad del sujeto, afirmando:

Valoramos las afirmaciones acerca de problemas de carácter de personas concretas como un falso acierto, por lógica. El mundo del trabajo no se rige por las mismas reglas que la vida cotidiana. En él hay una interdependencia intrínseca, que exige la cooperación efectiva. Un puesto de trabajo está siempre regulado por reglas conductuales. Una de estas reglas trata de la cooperación efectiva, controlada por los supervisores. Los conflictos pueden surgir en cualquier momento; pero, de acuerdo con tales reglas, debe buscarse la solución. (1996, p. 178).

¿Lo que se entiende por asedio moral en el trabajo?

Desde 1996, Leymann en un trabajo intitulado “Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“mobbing”) asumía el término mobbing y lo definía como una práctica de Psicoterror en la vida laboral, en la medida que llevaba a una comunicación hostil y desprovista de ética. Administrada de forma sistemática por uno o por algunos individuos, esta práctica se volvía principalmente contra un único individuo, que, por consecuencia, era colocado en situación de soledad y aislamiento.

Hirigoyen (2002) aboga que el vocablo asedio moral es más adecuado que mobbing, pues el término “asedio” representa pequeños ataques generalmente de soslayo tanto de un individuo como de un grupo, contra una persona o un grupo. A nuestro entender, Leymann (1996) considerado por la mayoría de los investigadores del tema como el precursor de los estudios sobre el fenómeno mobbing en el ambiente de trabajo, ya conceptuaba mobbing con la misma amplitud con la cual la investigadora francesa utiliza la denominación asedio moral.

Para Hirigoyen (2002), la palabra “moral” empleada no posee apenas un único significado: indica las agresiones de dimensión psicológica y la noción de “bien” y “mal”, definida culturalmente. En el mobbing, la referencia es de ataques de un grupo contra una persona. En Brasil, el término utilizado en el área académica, y en otros espacios de reflexión y lucha, difundido por Freitas, Heloani & Barreto (2008) y por el equipo de la página www.assediomoral.org,

es asedio moral, siguiendo el modelo francés de Hirigoyen (2000), que así es descrito:

El asedio moral es una conducta abusiva, intencional, frecuente y repetida, que ocurre en el ambiente de trabajo y que busca disminuir, humillar, vejar, constreñir, descalificar y demoler psíquicamente un individuo o un grupo, degradando sus condiciones de trabajo, hiriendo su dignidad y poniendo en riesgo su integridad personal y profesional. (p. 37).

En los Estados Unidos, por ejemplo, el asedio moral en el trabajo es caracterizado como una práctica que ocurre en el empleo y en cual hay abuso de poder. También es conocido como terrorismo en el lugar de trabajo (workplace terrorism), teniendo como objetivo la persecución del otro.

Para la OIT, habría práctica de asedio cuando una persona se comporta con la intención de rebajar a otro, a través de medios vengativos, crueles, maliciosos o humillantes. Estos actos pueden estar dirigidos contra una persona o un grupo de trabajadores. Se trata de una práctica en la cual las críticas al otro son repetitivas, buscando descalificar y menospreciarlo, aislándolo del contacto con el grupo y difundiendo falsas informaciones sobre la víctima. (Khalef, 2003).

En Alemania, el asedio en el trabajo es comprendido como un ataque incesante al colega, cuya intencionalidad es cambiar / transferirlo del puesto de trabajo, forzándolo a pedir dimisión o cambiar de empresa.

La Comisión Europea en 1995, concreta los términos claves de una situación de asedio, los cuales engloban: a) abuso que explicita los comportamientos en la organización y se aparta de lo que se entiende por razonable y/o aceptable, caracterizando el uso inadecuado de la fuerza física o psicológica; b) amenazas, donde hay una intencionalidad en causar daños a alguien; c) agresión en la cual los actos buscan causar daños a la persona. (DiMartino, Hoel & Cooper, 2003).

En septiembre de 2001, el Parlamento Europeo reconocía que el asedio moral en el lugar de trabajo, constituía un “grave problema”. Dos meses después, la Comisión Europea amplía el concepto de asedio moral incorporando las micro-ofensas y reconociendo que éstas pueden causar perjuicios, cuando se dan en determinadas circunstancias y determinada frecuencia. (IEL, 2003).

Es consenso hoy, entre los diferentes investigadores internacionales, que las manifestaciones de violencia en el lugar de trabajo - intimidación, asedio, amenazas y abuso de poder- son responsables por el aumento de ausentismo y estrés laboral.

Desde 2005, los Estados Unidos consideran el asedio moral como una cuestión de seguridad y salud en el ambiente de trabajo y, llaman la atención acerca de los efectos devastadores a la salud de los trabajadores, a la organización y a la sociedad.

El 26 de abril de 2007, la Comisión Europea adoptó el Relatório General sobre la Actividad de la Unión Europea de 2006 y elaboró una serie de medidas

relativas al bienestar en el ambiente de trabajo; entre ellas, una política de protección de la dignidad de la persona, la lucha contra el asedio moral y el asedio sexual en el medioambiente de trabajo. Subrayaba que para crear un ambiente de trabajo seguro y saludable, eran necesarias tres exigencias: consolidación de la cultura de prevención de los riesgos, mejor aplicación de la legislación vigente y adopción de un abordaje global de “bienestar en el trabajo”.

El cuadro a seguir da una muestra de las características comunes del asedio laboral en Europa y en Brasil:

Cuadro N° 1 Características comunes del asedio laboral en Europa y en Brasil

Europa	Brasil
Empresas pequeñas de 50 a 99 trabajadores	Medias y multinacionales
Sectores más comunes: Salud (enfermeras) – Educación – Bancos – Industria Química – Servicios (Telemarketing) – Comercio	Sectores: Ídem
Profesionales calificados: médicos, ingenieros, pesquisadores	Mixto
Más común en tipo de contrato indefinido	Libreta registrada
Características de personalidad: envidia, agresividad; narcisistas, inseguros	Aspectos importantes, aunque no determinantes.

Fuente: Relatório de Pesquisa. Sindicato de Químicos de Sao Paulo, 2008.

Causas de asedio moral: vida o muerte en el trabajo

El periódico Le Monde Diplomatique, en su edición para Brasil destaca el informe divulgado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde denuncia que, actualmente, 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo y 160 millones contraen enfermedades profesionales en el mundo entero. Además de eso, el estudio revela que pasa de dos millones por año el número de trabajadores muertos en el ejercicio de su profesión. Eso en una evaluación cuyos números están abajo de la realidad, según el propio informe.

En el caso de Francia, según la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), 780 trabajadores mueren anualmente, debido al trabajo, en números también subestimados. Se registran aproximadamente 3.700 víctimas de accidentes de trabajo por día, en un total de cerca de 1,35 millones de accidentes por año. (Ramonet, 2003).

En Brasil, basta ver las estadísticas oficiales, que por su magnitud, a pesar del subregistro, hablan de una guerra no declarada. Como bien decía Leymann (1996), “en las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el puesto de trabajo constituye el último campo de batalla en el cual una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a las barras de un tribunal” (p. 170).

A nuestro entender, es una contribución extremadamente pesada y dolorosa que el trabajador paga al crecimiento y a la competitividad: “l'impôt du sang” (el impuesto de sangre). De hecho, en la lógica de producción capitalista, es de interés del capital que la fuerza de trabajo ejecute sus tareas con salud perfecta (además de capacidad técnica). Pero, condiciones extremadamente desfavorables de trabajo pueden desgastar al trabajador, que, como cualquier otra pieza del engranaje, puede llegar a ser precozmente

eliminado del proceso de producción. Es lo que, infelizmente, parece ocurrir mundialmente, como demuestran los datos de “Le Monde Diplomatique” en varias ediciones dedicadas al tema.

En la sociedad capitalista, el trabajo tomó la forma de “trabajo alienado”, tornándose apenas un medio de sobrevivencia y no la realización del reino de la libertad. La alienación del trabajador se da en dos aspectos: en la relación del trabajador con el producto de su trabajo y en el propio proceso productivo. Además de esos dos factores, existe un tercero: la universalidad del hombre, que, como ser genérico, debe ser libre (Marx, 1974, p. 163). Es el trabajo alienado que transforma su vida genérica y universal – por lo tanto, libre – en vida individual.

El concepto general de trabajo presenta dos niveles: el reino de la necesidad, que comprende lo que es necesario para la sobrevivencia del ser humano y corresponde a la producción y a la reproducción material; y el reino de la libertad, la praxis existencial que, yendo más allá de la producción y reproducción material, expresa la necesidad de integración de los dos niveles.

El reino de la libertad solo sucede cuando, libre de la necesidad inmediata de sobrevivencia, el hombre se vuelca en el aprovechamiento de toda su potencialidad; es la división de la sociedad en clases y la apropiación de los medios de producción por la clase dominante que hacen con que el trabajo se restrinja a la dimensión de la necesidad (Marx, 1974).

Por tanto, resulta necesario redimensionar el sentido del trabajo, bajo un enfoque social, que en lugar de estar orientado al mercado y al capital, atienda las necesidades humanas y la realización del trabajador.

Tanto la salud como la enfermedad mental tienen una fuerte correlación con las actividades del hombre y con su manera de luchar por la sobrevivencia y constituir su identidad. Así, el trabajo puede, en dos polos opuestos, ser beneficioso o dañino de la salud de quien trabaja, hecho conocido desde antes por filósofos de la estatura de Sigmund Freud y de Karl Marx.

Al reflexionar sobre la complejidad del trabajo en nuestra sociedad, se debe distinguir el trabajo abstracto y el concreto; para los autores, trabajo abstracto es el sentido genérico del trabajo, en cuanto al gasto de fuerza productiva, física o social, determinada por la sociedad y el trabajo concreto sería el trabajo creativo, en el sentido que crea cosas efectivamente útiles y necesarias.

Antunes considera que para efectuar el salto más allá del capital, tenemos que superar la fase del trabajo abstracto y transformar nuestra sociedad en productora de cosas útiles, “en la construcción de una organización societaria que camine hacia la realización del reino de la libertad, momento de identidad entre el individuo y el género humano” (1998, p. 81).

Mientras aún prevalezca la fase del trabajo abstracto, es preciso destacar el gran miedo del trabajador: la pérdida de su empleo, sea por motivo de salud o por otras razones, como reajuste, reducción, reestructuración productiva, downsizing, reingeniería y por otras “modernidades”. Tales situaciones crean en el trabajador un gran impacto paralizador, en que se ve utilizado como objeto, fácilmente descartable y el desempleo surge, entonces, como una violencia que derrumba todos sus sueños, sus proyectos, su orgullo como proveedor de sí mismo o de su familia.

Es el contexto de la exclusión, en el cual se vuelve difícil hablar de salud mental en el trabajo. El trabajador excluido, “echado fuera” de la realidad de trabajo, divide su espacio con el trabajador “aún” empleado, pero con miedo, aterrorizado por la posibilidad de ser el próximo a ser excluido. Lo que nos hace recordar Rousseau (1999), que trata con lúcida sensibilidad la nefasta desigualdad en el trato social que ocurre en un primitivismo que puede llevar al sufrimiento en el trabajo.

Para que aparezca, con el contrato social, el estado de humanidad, es preciso que los contratantes estén en igualdad; ningún contrato existe sin reciprocidad. Si el más fuerte impone su ley al más débil, no hay contrato posible, nos encontramos delante de la precariedad y de la injusticia. Esa oposición a la ley del más fuerte es semejante al abogado por Habermas en su Teoría de la Acción Comunicativa (1987), donde la fuerza del argumento es lo que debe prevalecer, o sea, la razón comunicativa debe suplantar la razón instrumental.

Factores psicosociales en la organización: riesgos invisibles

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU – OSHA), los riesgos psicosociales son percepciones subjetivas que el trabajador tiene de la organización del trabajo, y es posible identificarlos a partir de datos empíricos y de su respectivo análisis, lo que nos revela la posibilidad de ampliación de los daños a la salud de quien trabaja, afectando el área psíquica, la moral y el intelecto, entre otros aspectos.

Contenidos en la idea de riesgos psicosociales, están los estresantes emocionales, interpersonales

y aquellos ligados a la organización del trabajo. Como variables importantes en lo concerniente a los estresantes, se distinguen la competitividad, la falta de reconocimiento, la inseguridad, el miedo de no saber y ser ridiculizado, las nuevas exigencias asociadas a la falta de autonomía; la ausencia de diálogo respetuoso y transparente entre iguales, la evaluación individual y la consecuente generación de conflictos que se prolongan, transformando el ambiente de trabajo en un lugar de riesgo a la salud; la falta de confianza que favorece el mantenimiento de miedos y desconfianzas, generadora de informaciones truncadas y muchas veces absurdamente confusas.

Respecto a las relaciones interpersonales, destacan el liderazgo inadecuado, y, aquí, encontramos el ejercicio del poder frecuentemente centralizador y asociado a la vigilancia exacerbada de sus “colaboradores”, como manifestación del control disciplinario. El predominio de actividades confusas y contradictorias, donde la creatividad no es incentivada, se revela restrictivo, lo que resulta en una subutilización de la capacidad creativa de los trabajadores y, en consecuencia, en un posible desánimo y desmotivación.

La cultura organizacional se refleja en las relaciones interpersonales (jefes y colegas), especialmente cuando las premiaciones e incentivos pueden adquirir aspectos negativos para aquellos que los reciben, llevando al escarnio público y a la violación de los derechos del otro. Esta situación de malestar también puede ocurrir en un ambiente laboral en el cual las redes de comunicación sean cortadas, induciendo una comunicación ambigua, de tenor próximo a “chismes”, lo que disemina discordias y maledicencias.

Con relación a las variables referidas al trabajo, la excesiva carga de trabajo, sea ésta física o mental o, contradictoriamente, la escasez de trabajo, que impone al trabajador un sentimiento de inutilidad y vacío. También la intensificación del ritmo y la aparición de nuevas exigencias, en tiempo determinado, factores asociados a la ausencia de solidaridad y de ayuda mutua, acaban por desencadenar una espiral de competitividad estimulada. Además de eso, las jornadas prolongadas que, en el caso de los ejecutivos y de los docentes, se extienden hasta sus hogares, interfieren en las relaciones familiares, aislándolos del contacto con las personas afectivamente más significativas, o sea, cónyuge, amigos e hijos.

La tarea disociada de sentido y, por ende, monótona y repetitiva, es normalmente acompañada de una buena dosis de desinformación y de rumores de conflictos vinculados a sus pares y a autoridades. El trabajo

burocratizador y la supervisión que castiga, violando las normas, que son frecuentemente ignoradas, están en el marco de los indicadores de riesgo de la organización, siendo los más importantes:

1. Indicadores organizativos y/o culturales

- Cultura organizacional que aprueba comportamiento de asedio moral o no lo reconoce como problema, lo que contribuye para pensar que el asedio es aceptado.
- Mudanzas repentinas en la organización.
- Niveles extremos de exigencia y presión.
- Ambigüedad de papeles, que crean falsas expectativas en cuanto al trabajo realizado.
- Comunicación escasa u órdenes confusas con flujos pobres de información.
- Pésimas relaciones entre colaboradores y alta jerarquía.
- Degradación de las relaciones afectivas, conductas abusivas y agresiones verbales, instrucciones confusas de responsabilidades.
- Deficiencias en la política de Recursos Humanos, falta de valores éticos y morales.
- Estilos de supervisión autoritarios (abuso de poder).
- Falta de reconocimiento por el trabajo realizado, destrucción de la cultura y espíritu de colectivo.

De este modo, la organización del trabajo ha sido marcada por el ritmo laboral intenso, jornadas prolongadas, presión para producir, opresión acentuada para alcanzar las metas predeterminadas a cada jornada y que siempre exigen un “a más”. Resulta exiguo el tiempo para concluir un proyecto, lo que lleva los trabajadores a sentir vergüenza por no dar cuenta de las demandas impuestas, o de ser vistos como incapaces o incompetentes para realizar sus tareas, lo que genera incertidumbre en cuanto al futuro, miedos variados y, principalmente, una sensación de inseguridad constante ante las sucesivas evaluaciones individuales.

2. Indicadores organizacionales: Intensificación del trabajo

- Imposición de plazos rigurosos.
- Aumento del ritmo de trabajo.
- Mayores volúmenes de trabajo.

- Mayor presión en el empleo.
- Reducción de los lugares de trabajo.
- Menos personas y más tareas (downsizing y reingeniería).
- Cantidad creciente de información a ser administrada debido a las nuevas tecnologías de comunicación.
- Aumento de las exigencias impuestas a un menor número de trabajadores.

En este contexto, las relaciones afectivas se tornan, a cada día, más tensas y competitivas, predominando un ‘sálvese el que pueda’, lo que lleva a la indiferencia por el sufrimiento del otro y a la ruptura de los lazos de camaradería. Del lado de la empresa, sobresalen el abuso de poder, la asimetría y el autoritarismo, asociados a la omisión y a la complicidad con los desmandos jerárquicos. Para los trabajadores / as que están expuestos a niveles diferentes de actos de violencia, las múltiples exigencias son acompañadas por instrucciones confusas, ofensas repetitivas, agresiones, exageración de los ‘errores’ e inculpaciones que se repiten en el cotidiano laboral, degradando deliberadamente las condiciones de trabajo.

En medio de la degradación de las condiciones de trabajo, el miedo es manipulado, lo que refuerza la sumisión, la disciplina, la colonización del imaginario y el pacto del silencio en el colectivo. Son condiciones vivenciadas por todos y que instauran un clima de inestabilidad emocional, de desconfianza entre los pares, de quiebra de los lazos de amistad.

Según la Organización Mundial de Salud, un ambiente hostil es responsable por el aumento de 5 a 10 % de morbilidad cardiovascular entre los trabajadores / as, así como el estrés y la depresión. Para mayor comprensión, observe esquemáticamente como estos factores de riesgo ocurren en el ambiente de trabajo, en especial, la intensificación del trabajo.

Estos nuevos riesgos o riesgos emergentes están contenidos en la organización del trabajo en íntima relación con las políticas de gestión y cultura organizacional, constituyendo “riesgos no visibles”, que afectan la salud y la existencia de hombres y mujeres. Riesgo invisible, aunque concreto, en la medida que desorganiza las emociones, altera la identidad, hiere la dignidad, desencadena y agrava enfermedades existentes, siendo la exposición a esos riesgos repetitiva y prolongada, extendiéndose por toda la jornada de trabajo.

Son agresiones verbales, discriminaciones y desvalorizaciones perpetradas por un jefe o más de un superior jerárquico a una persona subordinada. Los actos de violencia pueden ser agravados debido a la discriminación, a prácticas racistas y sexistas; a la intolerancia, a problemas personales, al uso de drogas y al consumo de alcohol.

3. Indicadores organizacionales – evaluación individualizada

Este tipo de evaluación, cada vez más presente en las organizaciones, no permite la socialización de las prácticas laborales, con la consiguiente corresponsabilidad por fracasos o por el incumplimiento de determinadas metas. Es frecuente que el trabajador se sienta deprimido por no conseguir dar “más”, en correspondencia con los designios impuestos por la administración. La idea de superarse a cada jornada hace que ese mismo trabajador se sienta derrotado por sí mismo. Hay situaciones en que, aún consiguiendo superar lo establecido, el trabajador es siempre advertido a dar el “plus” y a superar todas las eventuales dificultades. Esta dimensión crea incertidumbre, en la medida que los empleados se preguntan: “¿Cómo superarme, si ya di lo mejor de mí?”.

La evaluación individual colabora y mucho, para la fragmentación del espíritu de cooperación de los trabajadores, en la medida que los descalifica y los restringe. Además, el sentimiento de fraternidad y solidaridad es desprestigiado, favoreciendo el egocentrismo, la competitividad y, en algunos casos, cierto grado de narcisismo. Son conductas abusivas y reiteradas que dañan la salud individual y colectiva del cuerpo de trabajo, comprometiendo, a su vez, su anhelada productividad / calidad.

Así, estos riesgos invisibles revelan que las determinaciones del trabajo sobre la salud no se dan apenas por condiciones objetivas, sino también por su condición afectiva relacional. En un ambiente de degradación deliberada de las condiciones de trabajo, el riesgo no visible es ampliado y diseminado, “contagiando” y enfermando un mayor número de trabajadores. La gravedad de cada caso varía, de acuerdo con el nivel de exposición, la intensidad, la duración en el tiempo y el número de personas directa o indirectamente expuestas a determinado riesgo, lo que torna este peligro objetivo y constituye un indicador importante en la evaluación de las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores.

Dinámica y características de los riesgos psicosociales

Leymann (1996) clasificó 45 situaciones de violencia que ocurren con mayor frecuencia en las relaciones laborales, organizando un inventario de las condiciones de trabajo ordenado en cinco puntos, a saber:

- a) Acciones de asedio para reducir las posibilidades de la víctima comunicarse adecuadamente con otros, inclusive con el propio asediador;
- b) Acciones de asedio para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales;
- c) Acciones de asedio dirigidas a desprestigiar o impedir a la persona asediada mantener su reputación personal o profesional;
- d) Acciones de asedio moral a través del descrédito profesional;
- e) Acciones de asedio moral que afectan la salud física y psíquica de la víctima.

En la misma senda, Hirigoyen (2002) enumeró los factores que caracterizan el asedio en cuatro grupos:

- a) Actitudes que causan deterioro de las condiciones de trabajo;
- b) Las que aislan a la persona y rechazan la comunicación;
- c) El atentado contra la dignidad;
- d) La violencia verbal, física y sexual.

La confluencia de las ideas de estos autores nos autoriza a exponer algunas características comunes a ambos, que, de acuerdo con la experiencia, son perfectamente identificadas con nuestra realidad latinoamericana:

1. *Acciones de asedio para reducir las posibilidades de la víctima comunicarse adecuadamente con otros, inclusive con el propio autor de la violencia:* El jefe o asediador no permite que el asediado se comunique con él y lo aísla; interrumpe continuamente a la persona cuando habla; impide que el mismo se exprese; grita, insulta, difunde rumores y maldades sobre la persona asediada, en voz alta profiere ataques verbales, criticando los trabajos realizados; hace críticas sobre la vida privada de la víctima; amedrenta al sujeto con llamadas telefónicas; amenaza verbalmente y por escrito; evita el contacto directo mediante la ausencia de saludos y de contacto visual, que, si existe, se da a través de gestos de rechazo,

menosprecio o desprecio; ignora la presencia de la víctima, pasando la tarea que le compete a terceros.

2. *Acciones de asedio para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:* El asediador no habla nunca con la víctima y no permite que ella hable con otras personas; la posiciona aislada en su lugar de trabajo, apartándola, simultáneamente, del contacto con sus compañeros, lo que torna prohibitivo cualquier tipo de comunicación; el sujeto, en estas condiciones, se vuelve invisible, y pasa a ser ignorado por todos.

3. *Acciones de asedio con la intención de desprestigiar o de impedir al trabajador mantener su reputación personal o profesional:* El asediador insulta y calumnia, difunde chismes, provoca rumores y habladurías sobre la vida privada y profesional de la persona atacada; el sujeto afectado es ridiculizado en todo lo que hace, donde su superior puede hasta llegar a insinuar que aquél trabajador es un enfermo mental; lo fuerza, entonces, a pasar por consultas con psiquiatras y psicólogos, para que sean realizados exámenes, tests y se llegue a un diagnóstico de salud mental; difunde (o hace que difundan) que el trabajador está enfermo; imita (o lleva a que imiten) sus gestos, su postura, su voz, ridiculizándolo; ataca sus creencias políticas o religiosas y su orientación sexual; hace bromas acerca de la vida privada, origen o nacionalidad; obliga al trabajador a realizar tareas humillantes; controla, monitorea, anota, registra todo lo que el trabajador hace (hasta el tiempo que se ausenta de la producción para satisfacer necesidades fisiológicas), buscando descalificar su trabajo; las decisiones de la víctima son constantemente cuestionadas y usa (o estimula que sean usados) términos obscenos o degradantes contra el trabajador.

4. *Acciones de asedio moral mediante el descrédito profesional:* La víctima es asediada sexualmente con gestos, proposiciones, exposición a fotos y revistas de contenido obscenos, actitudes lascivas- hasta físicas- que se repiten aún siendo repudiadas e indeseadas; no le pasa trabajo o cualquier tarea y hasta le impide encontrar o realizar cualquier actividad; el asediador le pasa tareas totalmente inútiles o absurdas; la rebaja de función o, al contrario, exige que la persona ejerza funciones para las cuales no fue preparada; la somete a tareas inferiores a su capacidad o a su competencia profesional, sobrecargándola con exceso de trabajo.

5. *Acciones de asedio moral que afectan la salud física / psíquica de la víctima:* El asediador obliga a la

víctima a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud; hace amenazas físicas; le agrede físicamente, pero sin gravedad, a título de advertencia; provee a propósito gastos con intención de perjudicarla; ocasiona problemas en el puesto de trabajo; insinúa robos; le aconseja pedir dimisión.

La ‘matriz’ de sustentación de los actos de violencia en el trabajo está anclada en el autoritarismo (abuso de poder), en las mentiras, las amenazas, en la manipulación del miedo, la coacción y las variadas formas de corrupción, concretadas mediante actitudes tomadas por los jefes, que causan en las víctimas trabajadoras una experiencia subjetiva que acarrea daños a la salud, además de perjuicios prácticos y emocionales para los empleados y la organización.

Son actos que tienen eco en el colectivo y que, internalizados, son resignificados, produciendo y manteniendo un ambiente de terror, en el cual predomina la hostilidad, la animosidad, la antipatía, desconfianza, miedo, inseguridad y, en consecuencia, la imposibilidad de cualquier establecimiento de lazos fraternos.

La degradación instaurada en el ambiente de trabajo resulta del nivel de exposición y repetición de actos de violencia, lo que genera cierta insensibilidad afectiva, que, a su vez, desencadena un embotamiento afectivo con relación a las personas expuestas a tal situación. Con las emociones en desorden, predominan los sentimientos negativos y repetitivos como factor de desmotivación, que reflejan una manera del cuerpo/mente de hablar y reaccionar a las condiciones de trabajo. Esta nueva orden emocional los deja confusos y muchos llegan a creer que el mejor remedio es pedir dimisión y librarse del sufrimiento que les fue impuesto.

Exposición al asedio moral en el medio ambiente o lugar de trabajo

Todos están expuestos a las condiciones de humillación en el medio ambiente de trabajo, aunque algunos son más vulnerables que otros: los enfermos y accidentados del trabajo; los cuestionadores de las políticas de las metas inalcanzables y de la expropiación del tiempo vivido en familia; los dirigentes activos y de la prevención. Al final, criticar la política de la empresa o sugerir cambios que contemplen el bienestar del colectivo, no son, con frecuencia, propuestas bien vistas por la alta jerarquía. Los que testimonian o asisten a los actos de violencia en el trabajo, están aquellos que son conniventes con los jefes y naturalizan la situación, internalizando los

actos de violencia que presencian y reactualizando las conductas abusivas de sus jefes, humillando al colega victimizado. Otros se vuelven indiferentes y hacen de cuenta que nada está aconteciendo o, aconsejan a la víctima a pedir dimisión. Todavía están aquellos que resisten, aunque tienen miedo y, por eso, optan por el silencio. El hecho es que tanto aquellos que testimonian las humillaciones, sufren, disminuyen la productividad y la eficiencia, pierden la confianza en la empresa y la incertidumbre acaba por predominar en el colectivo. O sea, una incertidumbre individual se torna colectiva.

Criterios para caracterizar el asedio moral

Para realizar la tarea, difícil pero necesaria, de caracterizar esta violencia laboral, es preciso explicar y asumir algunas categorías de análisis que, según nuestra experiencia, se tornan imperativas:

- a) Criterios cualitativos
- b) Criterios cuantitativos

Debemos considerar la exposición a actos de violencia en el lugar de trabajo como una ofensa a la identidad, la personalidad y a la dignidad humana, lo que constituye, de por sí, una violación a los derechos humanos fundamentales. Al evaluar la categoría cualitativa, se debe tener en consideración si los actos de violencia son continuos, repetitivos, sistemáticos, discontinuos, intermitentes, esporádicos y/o puntuales.

A su vez, al analizar la dimensión cuantitativa, deben observarse algunos indicadores fundamentales para firmar un diagnóstico. Entre los más importantes se encuentran el número de exposiciones a situaciones angustiantes, si estos ataques ocurrieron durante la jornada de trabajo y cual fue su duración: semana, mes, o año?

Es importante considerar el número de personas involucradas, quienes son los asediados y los asediadores, así como la composición del colectivo de trabajo o las personas que testimoniaron tales actos.

Los asediadores normalmente actúan de forma activa, con comportamientos y actitudes hostiles; sus actitudes son avasalladoras y vejatorias. Con relación a los asediados, se debe verificar que su respuesta o acción es de cuño activo o inhibitorio. En el primer caso, se quiere mostrar a todos y, en especial, al humillador, que es capaz, lo que lo hace trabajar cada vez más e intensamente. En el segundo caso, el asediado entra en la lógica del humillador, o sea, reclusa, se aísla y se anula, evitando entrar en conflicto

directo. Y con frecuencia, hace aquello que el superior jerárquico le impone, lo que aumenta su sentimiento de minusvalía, que lo hace vivir una situación de servidumbre “voluntaria”. Esta dócil “servidumbre” se verifica también en el comportamiento de aquellos que testimonian en silencio “la muerte simbólica” de sus colegas.

En resumen, para caracterizar el asedio moral, se debe tener presente: la repetición y la persistencia de los actos, la habitualidad, intencionalidad, temporalidad y los límites geográficos (local en el cual los actos acontecen, determinando el departamento o sector), factores éstos que contribuyen decisivamente para la degradación deliberada de las condiciones de trabajo. La anamnesis ocupacional debe ser minuciosa, tomando en cuenta que lidiamos con los recuerdos de alguien que fue asediado o supone que lo ha sido. Los datos recogidos propiciarán un análisis detallado, que permitirá firmar el diagnóstico.

Es necesario establecer una conversación clínica prolongada, sin prisa, y en la cual estemos atentos a las exigencias cognitivas, las relaciones interpersonales que se establecen en el cotidiano, a las categorías indicadoras de sufrimiento y trastorno mental. También merecen ser investigadas la satisfacción y el bienestar en el trabajo, el reconocimiento del saber-hacer, la política de promociones y, mayormente, las temidas evaluaciones individuales, entre otras.

En todos los casos, sea en Brasil o en cualquier otro país, encontramos una matriz común: aislar, ignorar, descalificar, desmoralizar y desestabilizar emocionalmente. Y, en estos casos, hay un hecho-puente responsable por el inicio de todo el proceso de aniquilamiento del otro. Este hecho puede estar asentado en la resistencia del trabajador para adherirse a prácticas ilícitas de diferentes matices, que lo lleva, inicialmente, a ser víctima de violencia psicológica (humillaciones, discriminaciones, amenazas, gritos, intimidaciones, actitudes racistas, actitudes hostiles sutiles u ostensivas, entre otras prácticas).

Así, la cuestión cultural puede determinar ciertos matices en la configuración de esta violencia. Entretanto, al tener la certeza de que la cultura de cada país es una construcción social y representa apenas una variable, en lo que concierne al asedio moral, puede ser comparada a la influencia de la cultura organizacional, de las políticas de gestión y de las formas de organizar el trabajo. Debemos aún reconocer que los factores de riesgo psicosociales y organizativos se interpenetran y guardan coexistencia activa en el lugar de trabajo.

Subrayamos que todos los actos a que nos referimos en los casos de asedio son ejercidos contra el trabajador por una o más personas presentes en su ambiente de trabajo. Y que, acumulados en el tiempo, traen serias consecuencias a la salud de los trabajadores. Tal fenómeno provoca miedo, intimidación, angustia y ansiedad en los asediados, sentimientos que los perjudican, desmotivan y los hacen desistir del trabajo o pedir transferencia de sector, marcando una movilidad indeseable. Y, en todos los casos de violencia, sean éstos expresados por una violencia organizacional, colectiva o individual, hay que tener en mente que no hay “límite de tolerancia” para la violencia.

Como diría Leymann (1996), en las sociedades del mundo occidental altamente industrializado, el puesto de trabajo constituye el último campo de batalla en que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a las barras de un tribunal. En este sentido, el combate eficaz de esta violencia debe ocurrir por medio de prácticas preventivas que promuevan un medio ambiente de trabajo saludable y decente. Son ellas las que permitirán alcanzar el límite cero en relación con cualquier tipo de violencia y que posibilitarán apartar a los trabajadores de un ambiente destructivo y enfermo.

Consecuencias del asedio para la salud

Las consecuencias del asedio son devastadoras para la estima, en la medida en que el sentimiento de culpa, el miedo, la vergüenza, las heridas, los resentimientos, el llanto frecuente, el desaliento y la desesperanza toman cuenta de la existencia. Surgen dificultades emocionales, como irritabilidad, falta excesiva de confianza en sí y en los otros - llegando a manifestarse manías persecutorias - disminución de la capacidad para enfrentar el estrés, tristeza profunda y depresión. Así, la persona asediada presenta dificultad para concentrarse; en ella ocurre la disminución de la capacidad para recordar; siente miedo, considerando arduo confiar en las personas y hacer nuevas amistades, lo que le hace presentar una notable reducción de los afectos; y una disminución del interés por actividades que anteriormente eran significativas y motivo de placer.

Son los daños a la salud que acarrearán desequilibrio interno casi siempre duradero, exigiendo muchas veces, largos períodos de tratamiento médico o psicológico. A los agravios, se suman las consecuencias del desempleo involuntario, con ideas suicidas que pueden culminar con la muerte. Este panorama sombrío acarrea miedo y mayor sujeción para aquellos que están empleados.

Resaltamos que las víctimas de asedio moral piensan en suicidio y son más propensas a intentarlo que el resto de la población, según revisión de 37 estudios realizados en 16 países de la Comunidad Europea. (Informe Randstad, 2003).

En caso de enfermarse, es necesaria la emisión de una Comunicación de Accidente de trabajo (CAT), especialmente en episodios de estrés pos-traumático, burnout, síndrome de pánico, depresión (independiente del grado) y otros trastornos decurrentes de la violencia sufrida. Hoy, es consenso internacional que 47 % de casos de estrés ocurre en ambientes de trabajo en que la violencia moral es la regla, mostrando una interacción entre violencia y asedio.

Acoso moral, suicidio y trabajo

Llama la atención el creciente número de suicidios que guardan relación con la presión y el estrés laboral, a ejemplo de lo que viene ocurriendo en la empresa France Telecom desde 2009 y, más recientemente, en la Foxconn China, en las cuales decenas de trabajadores se quitaron la vida en los últimos tres años, como consecuencia de la reorganización, intensificación y sobrecarga del trabajo. (20 Minutos, 2012, Julio 6; Emol.com 2013, Mayo 8).

En Japón, en 1998 las estadísticas gubernamentales apuntaban aumento de casos de suicidio, hecho que ha crecido en los últimos años y que se ha relacionado con la recesión económica, al aumento del desempleo, al exceso de trabajo, al fin de la estabilidad en el empleo y, por lo tanto, como consecuencia de las reestructuraciones productivas tan en boga, lo que lleva a la disminución del número de trabajadores que difícilmente retornarán al mercado. Para los analistas, el aumento del suicidio en Japón representa una manera de escapar del fracaso o de salvar la honra de los parientes de conflictos derivados de dificultades financieras. (El País, 2008, Junio 19).

En Brasil, entre 1996 y 2005, las investigaciones recientes revelan que 181 bancarios cometieron suicidio, estando su causalidad relacionada a las presiones en el ambiente de trabajo, desencadenamiento de trastornos mentales “de tal gravedad que las personas perdían la voluntad de vivir” (Finazzi, 2009).

Medidas de prevención de los riesgos no visibles

Para la OIT el riesgo no visible exige enfoques globales, debiendo ser enfrentado de forma multifacética, contemplando medidas preventivas y específicas según la forma de manifestación de

la violencia. También es preciso que se tome en consideración que tales manifestaciones de tiranía en las relaciones de trabajo provocan consecuencias que perduran, extendiéndose, a veces, por un largo período de tiempo. Por lo tanto, hay que pensar acciones que busquen una intervención inmediata, a medio y largo plazo, tanto en los valores y creencias básicos que constituyen la cultura organizacional, como en la forma de organizar y administrar el trabajo. Para la OIT, las respuestas organizacionales deben estar enfocadas en las causas y no apenas en los efectos.

El Repertorio de “Recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente” (OIT, 2003) puede servir como guía para acciones adecuadas como respuestas a situaciones de asedio, respetando y teniendo en consideración las recomendaciones de los trabajadores/as. De este modo, el combate al asedio moral en el lugar de trabajo pasa por una amplia sensibilización de todos los trabajadores, desde la más alta jerarquía al piso de la fábrica, sin olvidar los cambios efectivos en la forma de organizar y administrar personas.

Las directrices deben estar centradas en los principios del trabajo decente, preconizado por la OIT (2003) y en el estímulo constante a la creación de una cultura de respeto al otro y a la no-discriminación en el trabajo. Factores que deben aparecer asociados al fortalecimiento de la cooperación, de la igualdad de oportunidades y de la aplicación de una política de género y raza, eliminando las distorsiones y los actos de intolerancia. Es necesaria la concientización de que la violencia moral tiene efectos nefastos, que se expanden de forma más profunda cuanto más larga sea su duración. Este aspecto lleva a creer que, en este contexto, las medidas coyunturales no son suficientes, siendo necesaria una intervención a nivel estructural, o sea, un cambio profundo en la estructura subyacente a la lógica dominante en el actual mundo del trabajo.

Ejemplo de medidas de prevención (inicial)

Formar un equipo multiprofesional, compuesto por técnicos de la empresa (médicos, psicólogos, asistentes sociales y otros), para actuar conjuntamente, cuando los relatos de conflictos frecuentes y repetitivos, emerjan. En los casos de asedio moral, se hace necesario apoyo, comprensión y sigilo, evitando el estigma, típico de estos eventos. Es recomendable ampliar el equipo, con representantes de los trabajadores (electos, específicamente, para participar del equipo),

dirigentes sindicales, profesionales de salud que actúen en el sindicato de los trabajadores o en el Centro de Referencia en Salud de los Trabajadores (CRST).

Investigar, preventivamente, las causas de la violencia en todos los sectores, a saber: jornada prolongada, exceso de tareas, intensificación del ritmo, falta de reconocimiento, evaluaciones subjetivas e individualizadas, promociones injustas, investigaciones íntimas etc.

Estimular el compromiso de la alta gerencia de la organización en el combate a los conflictos y a los actos de violencia en el lugar de trabajo, informando a los dirigentes sobre las pérdidas reales y los perjuicios para la empresa, en caso de persistir en mantener una conducta de evasión y se nieguen a adoptar medidas preventivas.

Informar y sensibilizar a todos los trabajadores (desde Supervisores y subordinados) aclarando y suministrando información que les permitan saber lo que es el asedio moral, cuáles son sus características y como evitarlo. La empresa debe ser transparente y clara en lo concerniente al principio de intolerancia al asedio moral en las dependencias de la empresa.

Colocar en todos los sectores, en lugares visibles y de fácil acceso (comedores, baños, armarios, portería, al lado del mapa de riesgos), cuadros informativos sobre las prácticas de violencia, estimulando a todos los trabajadores a no aceptarlas.

Distribuir folletos, cartillas, carteles, que despierten la conciencia colectiva e individual de combate y enfrentamiento a este riesgo invisible.

Crear “espacios de confianza y de apoyo psicológico” para las víctimas. En caso de auditorías, que estas tengan autonomía para decidir. Las cuestiones reveladas no podrán circular y ser motivo de habladorías, pues se quebranta la confiabilidad y constituye una violencia más.

La salud es resultante de las condiciones de vida y de la convivencia solidaria, del medio donde predomina la solidaridad y afectividad. Cuando las personas están sometidas a condiciones de trabajo en ambientes degradados, que consideran el ser humano apenas un complemento de la producción, y en los

cuales impera el miedo provocado por acciones que infunden terror, actos de violencia repetitivos causan heridas invisibles que demoran en cicatrizar. De este modo, pensar acciones preventivas que eliminen el asedio moral en el lugar de trabajo es un imperativo categórico moral y ético. Es necesario crear nuevas prácticas y comprender que la amistad y la ayuda mutua posibilitan la resistencia y creatividad, potenciando la capacidad de producir.

En casos de reincidencia de la práctica de violación a los derechos de los trabajadores, sin que medidas de prevención (primarias, secundarias o terciarias) hayan sido adoptadas, en relación a la organización del trabajo o a la concepción del puesto de trabajo, la empresa deberá ser responsabilizada, así como debe costear el tratamiento de los trabajadores que enfermaron en función del asedio moral, hasta la obtención del alta o la cura de la patología. Aquí, reafirmamos que la subjetividad no es una abstracción!

Creemos que es adecuado, posible y necesario pensar el “sujeto psicológico” a partir del contexto social vivenciado en el trabajo. Luego, combatir todas las manifestaciones de violencia en el trabajo buscando erradicar sus causas, sólo puede contribuir para el ejercicio concreto y personal de todas las libertades fundamentales, lo que propiciará el surgimiento y fortalecimiento de lo humano en el hombre.

Finalmente, para los trabajadores mantener su salud, es necesario combatir toda y cualquier forma de manifestación de la violencia moral en el lugar de trabajo, efectuando cambios en la organización que presuponen: relaciones éticas, apertura de nuevos puestos de trabajo, disminución de la jornada y del ritmo intenso, estímulo a la autonomía, diálogo entre pares y programas de apoyo efectivo. Reafirmamos, una vez más, que la subjetividad no es una abstracción, por cuanto el asedio moral, es susceptible de ser identificado, probado y caracterizado; por lo cual se deben tomar medidas preventivas, buscando detener la violencia en su curso, impidiendo comportamientos violentos y evitando que las condiciones que generan violencia persistan, lo que significa, también, salir del autoritarismo y pensar nuevas formas de organizar y administrar el trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Antunes, R. (1998). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez-UNICAMP.
- Antunes, R. (2001). As formas de violência no trabalho e seus significados. Em: J. F. Silva, R. B. Lima & S. D. Rosso (org.). *Violência e trabalho no Brasil* (pp. 20-35). Goiânia: Editora da Universidade Federal de Goiânia, Brasília.
- Argentina. Ley N° 1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre violencia laboral. (2004, 5 de Enero). En: *Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, Expediente 79.104/03*, Enero 12, 2004.
- Barreto, M. (2001). *Assédio Moral. Violência psicológica que põe em risco sua vida*. São Paulo: Gráfica. (Coleção Saúde do Trabalhador, nº 6).
- Barreto, M. (1997, Diciembre). *El cotidiano de los portadores de lesiones por esfuerzos repetitivos*. Ponencia apresentada em Simposio Internacional – Salud y Trabajo Cuba 97. La Habana, Cuba, 1 al 5 de Diciembre.
- Barreto, M. (2000). *Uma jornada de humilhações*. (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Departamento Psicologia Social. São Paulo, Brazil.
- Barreto, M. (2005). *Assédio Moral: a violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil*. (Dissertação Doctoral). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social. São Paulo, Brasil.
- Caran, V. C. S. (2007). *Riscos psicossociais e assédio moral no contexto acadêmico*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem, Ribeirão Preto-SP.
- Colombia. Congreso de Colombia. Ley 1010. (2006, 23 de Enero). En: *Diario Oficial de la República*, 46.160, Enero 23, 2006. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html
- Comissão Europeia. (2007). *Relatório Geral sobre a Atividade da União Europeia 2006*. Bruxelas: Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- Denuncian nuevos suicidios de trabajadores de fábrica de Foxconn en China. La empresa asiática, que ensambla productos para Apple, Nokia y Sony, enfrentó una ola de hechos de este tipo en 2010. (2013, Mayo 8). En: *Emol.com*. Recuperado de: <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2013/05/18/599268/tres-nuevos-suicidios-en-una-fabrica-de-foxconn-en-china.html>
- Dias, H. H. Z. R. (2002). *O “Des” cuidado em saúde: a violência visível e invisível no trabalho de enfermagem*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Florianópolis, Brasil.
- DiMartino, V., Hoel, H. & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin, Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working. Recuperado de: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>
- France Télécom, imputada por acoso tras los múltiples suicidios. (2012, Julio 6). En: *20Minutos.es*. Recuperado de: <http://www.20minutos.es/noticia/1532755/0/france-telecom/imputado-acoso/suicidios/>
- Finnazzi, M. A. S. (2009). *Patologia da solidão: O suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho*. (Dissertação de Mestrado inédita). Universidades de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação, Brasília, Brasil. Disponível em: <http://www.bancarioscriciuma.com.br/Tese%20Sobre%20Suic%EDdio%20de%20Banc%Elrios.pdf>
- Freitas, M., Heloani, J. R. M. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*, São Paulo, Editora CENGAGE.
- González de Rivera, J. & Rodríguez-Aubin, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 [versión electrónica]. *Psiquis*, 24(2), p. 59-69.
- Habermas, J. R. M. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Versión castellana de Manuel Jiménez Redondo. Madrid: Taurus, 1987.

- Heloani, R. (2003). *Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. São Paulo: Editora Bertrand do Brasil.
- Instituto de Estudios Laborales [IEL]. (2003). *Informe Randstad. Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince: El acoso moral*. Recuperado de: http://www.navactiva.com/es/descargas/cein/2003/Acoso_moral_esade.pdf
- Japón no logra contener el suicidio. (2008, Junio 19). En: *El País*. Recuperado de: http://sociedad.elpais.com/sociedad/2008/06/19/actualidad/1213826402_850215.html
- Khalef, A. (2003). ¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad? En: OIT (Ed.). *La violencia en el trabajo: Educación obrera* (pp. 13-19). Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd30/trabajo.pdf>
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral ("Mobbing") en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Marx, K. (1974). *Manuscritos económico-filosóficos e outros textos escolhidos*. Selección de Arthur Giannotti. São Paulo: Abril Cultural.
- Mendonça, D. R. (2009). *Ouvindo o assédio moral: vozes do sofrimento*. (Dissertação de Mestrado inédita). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Estudos em Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, Brasil.
- Miller, A. (2009). *A morte de um caixeiro viajante e outras 4 peças*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Moreno Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M. G., Torres, T., Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios. *Rev Psiquiatria Fac Med Barna*, 33(1), 42-47.
- Moreno Pando, M., Esqueda, B., Reynaldos, C., Bermúdez Tirado, D. (2006). *Violencia Psicológica y Mobbing: datos preliminares de Latinoamérica*. En: Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Cuernavaca, Morelos, 12 al 14 de octubre. Recuperado de: <http://acosomoral.org/pdf/P3MPando.pdf>
- Morgan, G. (1996). *Imagens da Organização*. São Paulo: Atlas.
- Organización Internacional del Trabajo. Programa de Actividades Sectoriales. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Palácios, M., Santos, M. L. dos, Val, M. B. do, Medina, M., Abreu, M. de, Cardoso, L.S., Pereira, B. B. (2002). *Relatório preliminar de pesquisa, violência no trabalho no setor saúde - Rio de Janeiro - Brasil*. Recuperado do Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Estudos em Saúde Coletiva. Disponível em: http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/pesquisa_sobre_Violencia_no_trabalho_Universidade_Federal_RJ.pdf
- Ramírez Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes del Trabajo*. Recuperafo de: http://www.mundojuridico.adv.br/sis_artigos/artigos.asp?codigo=335
- Ramonet, I. (2003, Junio 1). Editorial: Morrer de trabalho. *Le Monde Diplomatique*. Disponível em: <http://diplo.org.br/2003-06/a666>
- Rousseau, J. J. (1999). *Do contrato social*. São Paulo: Nova Cultural.
- Saramago, J. (2005). *Poesía Completa*. Buenos Aires: Alfaguara.
- II Congreso Salud y Trabajo. (2007, Marzo). *Resúmenes de presentaciones orales*. La Habana. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/resumenes_de_presentaciones_orales.pdf
- Vasconcellos, L. & Gaze, R. (2009). Integralidade e doenças dos trabalhadores - O método de Bernardino Ramazzini. En: L.C.F. Vasconcellos, R. Gaze (org.). *Olhares ausentes do Sistema Único de Saúde sobre as Doenças Relacionadas ao Trabalho*. (pp. 1-26). Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz. [Cap. Libro inédito]. Disponível em: <http://www.segurancaetrabalho.com.br/download/integral-fadel.pdf>
- Venezuela. Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005, 26 de Julio). En: *Tribunal Supremo de Justicia. Gaceta Oficial 38.236*, Julio 30, 2005.

Recuperado de: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html

Warshaw, L. J. (1998). Violence in the workplace. In: International Labour Organization (Ed.) *Encyclopedia of occupational health and safety* [CD-ROM]. 4a ed. Geneva: ILO.

Xavier, A., Barcelos, C., Lopes, J., Chamarelli, P., Ribeiro, S., Lacerda, L. & Palacios, M. (2007). Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características. *Rev. bras. saúde ocup*, 33(117), 15-22. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572008000100003>

Fecha de recepción: 12 de febrero de 2012
Fecha de aceptación: 27 de julio de 2012