

Modelo de “Protocolo para la prevención de la violencia laboral en organizaciones empresariales”

INDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Modelo de “Protocolo para la prevención de la violencia laboral en organizaciones empresariales” | 1 |
| Introducción..... | 2 |
| Para que diseñamos este protocolo | 3 |
| DESCRIPCION DEL FENOMENO | 5 |
| De qué hablamos cuando hablamos de violencia laboral..... | 5 |
| Impacto de la violencia laboral en una organización..... | 11 |
| La Organización | 13 |
| Hacia una organización sustentable | 13 |
| Que hacer para evitar la violencia?..... | 15 |
| Conocer los riesgos a los que está expuesta la organización..... | 15 |
| Tone from the tope | 16 |
| Diseño de la Política de prevención de casos de violencia laboral..... | 16 |
| Eje en la Prevención : visibilización, sensibilización y capacitación sobre la temática y sobre aquellos aspectos que hacen al buen clima laboral..... | 17 |
| Creación del equipo de intervención..... | 18 |
| Creación de un canal / espacio de atención ante situaciones de violencia..... | 19 |
| Establecer <i>procedimiento de actuación ante consultas o reportes de situaciones de violencia laboral</i> | 19 |
| El rol del MTEYSS | 22 |

El ámbito laboral es el espacio donde llevamos a cabo nuestras actividades productivas. El trabajo forma parte del proyecto de vida de las personas y parte de su identidad se constituye a partir de él. Es por ello que, tal como establece el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, se deben garantizar condiciones dignas y equitativas de labor y velar por la protección a la salud de las trabajadoras y trabajadores. Para ello es necesario adoptar las medidas de prevención que garanticen la salud psicofísica de los que componen la organización laboral, tal como lo establece art 75 de la LCT.

La violencia laboral afecta la salud de las trabajadoras y trabajadores, repercutiendo en el clima laboral, lo que impacta directamente en la productividad de la organización empresarial. Ante esta realidad es necesario considerar un protocolo de intervención que especifique acciones preventivas (de difusión y capacitación), brinde asesoramiento a las personas que sufren violencia laboral y prevea medidas para el cese de dichas conductas.

Pero además, la violencia laboral no sólo afecta al trabajador o trabajadora individualmente sino que también afecta a la organización en su conjunto, ya que perjudica el clima laboral, genera un mal precedente para la organización, baja la productividad, se generan costos innecesarios ya sea por altos índices de enfermedades de los y las trabajadoras, como así también la judicialización de situaciones que podrían prevenirse. En otras palabras, cuando se producen casos de violencia laboral ello imposibilita que pueda desarrollarse una organización saludable.

Una organización es saludable en la medida en que se realicen esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los y las empleadas, mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas, del ambiente social y de la organización.

Otra cuestión que no debiera desatenderse es la cadena de responsabilidades que las situaciones de violencia general disparan contra la organización. Es cierto que el empleador/a suelen ser a quienes se los responsabiliza de manera directa,

si ejercen, instancian y/o consienten comportamientos abusivos implicados en casos de violencia laboral, al quedar en evidencia el incumplimiento del principio de buena fe y de prudencia que le exige su carácter de tal.

Pero es importante que las organizaciones entiendan que la responsabilidad no se agota en los acosadores o acosadoras –aun cuando éstos sean de los mandos medios y/o altos-, ya que el empleador/a (dueño/a, accionista, directorio, etc.) podrán ser solidariamente responsables por los daños que puedan sufrir los y las trabajadoras como consecuencia de la violencia laboral. Se les atribuirá responsabilidad por esos hechos salvo que éstos hubiesen adoptado de política de tolerancia cero con la violencia laboral y tomado medidas proactivas orientadas a tornar operativa esa decisión.

Para que diseñamos este protocolo

La experiencia que viene desarrollando la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del MTEySS, en la temática, desde que se conformó en el año 2007 y cuyas misiones y funciones se ampliaron y fortalecieron recientemente mediante Resolución 2018-3-APN-SACYSF#MT, se ha basado en la acumulación de saberes teóricos y prácticos puestos al servicio de hacer conocer este flagelo en el mundo del trabajo, siempre de manera tripartita. Es así que durante este periodo se desarrolló, con alto grado de eficacia las funciones de sensibilizar; capacitar, difundir la problemática de la violencia laboral; se han atendido más de once mil casos brindando asesoramiento confidencial e interdisciplinario a consultantes de distintas regiones del país, recepcionando denuncias con alto grado de efectividad, evitándose la judicialización de la conflictividad.

El trabajo con sindicatos, empresas y Estados (provinciales y municipales), dieron como fruto la publicación de manuales que reflejaban las características específicas de cada actor del mundo laboral. Esos manuales y buenas prácticas, además, se plasmaron en acuerdos sectoriales, a saber:

- Acta compromiso N° 230 del año 2012, en la cual las Empresas se comprometen a fomentar la utilización de la negociación colectiva como instrumento para establecer políticas de prevención y tratamiento en el ámbito laboral y contribuir a investigaciones y estudios estadísticos en conjunto con la OAVL.
- Acta Compromiso N° 229 de 2012 con organizaciones sindicales, donde los representantes de los trabajadores y trabajadoras, acuerdan llevar adelante las tareas necesarias para la erradicación de la violencia laboral, en conjunto con la OAVL.
- Convenio N° 144 de conformación de la Red Federal firmado con la mayoría de los estados provinciales (18) con el compromiso de crear áreas específicas con criterios de atención, prevención, difusión y erradicación de cualquier forma de violencia laboral.

A raíz de todo ello y en el entendimiento de que resulta necesario plasmar toda la experiencia acumulada para que pueda ser replicada, se diseña este protocolo de actuación. Así, mediante este instrumento se procura compartir las buenas prácticas que se han ido identificando, fijando principios mínimos de actuación que deberán ser incorporados en la política interna por toda organización que tenga compromiso con sus trabajadores y propugne por un ambiente de trabajo libre de violencia.

Es importante insistir que en ese documento se presentan los principios mínimos que podrán ser tomados y adaptados a las características específicas de cada organización.

En igual sentido, dado que las personas y las organizaciones cambian de manera permanente, la organización que avance en el diseño e implementación de estas políticas, deberá tener presente que ella deberá ser monitoreada a los fines de ir fortaleciéndola de manera progresiva.

DESCRIPCION DEL FENOMENO

De qué hablamos cuando hablamos de violencia laboral

¿Qué es violencia laboral?

La violencia laboral es concebida por muchos autores como toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.

La OMS ha reconocido que la violencia resulta, en la actualidad, una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo de las naciones (*Primer Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2003*), en tanto la OIT, destaca que la violencia en el ámbito laboral –tanto física como moral o psicológica – viene creciendo en los casos registrados, alcanzando niveles preocupantes tanto en la frecuencia de las conductas violentas como en las consecuencias devastadoras que impactan no sólo a los directamente afectados, sino también a sus entornos familiares y otros grupos de pertenencia

Desde estas definiciones, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), entiende a la violencia laboral, como una forma de abuso de poder que tiene como finalidad la exclusión o sometimiento del otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica, presentándose tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como horizontal, entre pares.

A quien afecta la Violencia Laboral

La violencia laboral afecta no sólo a la persona física que la padece sino también a otras personas, a la empresa u organización en la que los actos de violencia tienen lugar y a la comunidad en general. Por lo tanto, no se trata de un problema meramente interpersonal, sino de uno en el que toda la organización debe comprometerse.

La violencia laboral no sólo implica una violación a los derechos humanos y laborales de los y las trabajadoras, sino que reduce su capacidad de trabajo, afecta su salud y socaba el bienestar.

La violencia laboral genera distintas consecuencias que además tienen impacto económico, no sólo por los riesgos de condenas laborales y de daños y perjuicios que puede enfrentar la organización, sino porque impacta directamente sobre la performance y productividad de los y las trabajadoras.

Afecta gravemente a quien la padece, ya que el sufrimiento, la vergüenza o la humillación que genera suele generar pérdida de confianza, baja autoestima, desmotivación, ira, depresión o episodios de ansiedad. A ello se suma que esa afectación también se traslada a los otros ámbitos donde se desenvuelve el trabajador.

En el lugar de trabajo: la violencia laboral afecta las relaciones interpersonales, el ambiente de trabajo y la organización del trabajo. Se presentan síntomas tales como: aumento de ausentismo, accidentes, enfermedades y bajo rendimiento.

Formas de Violencia Laboral

La violencia laboral puede ejercerse de distintas formas, algunas claramente visibles y otras no tanto pero igual de dañinas. La violencia laboral puede traducirse mediante:

Agresión física: toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre el trabajador o la trabajadora.

Acoso sexual: toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basados en el poder, no consentidos por quien los recibe.

Agresión sexual: cualquier forma de contacto físico con o sin acceso carnal, con violencia y sin consentimiento.

Acoso psicológico: situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadora buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y/o disminuir su capacidad laboral, con el objetivo de someterlo y/o eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa.

Con el desarrollo tecnológico de las comunicaciones, también aparecen nuevas formas de violencia laboral, por ejemplo el **Cyber Acoso**. Las características de este tipo de acoso son: el hostigamiento virtual, intencional y continuo contra un individuo o grupo, que se lleva a cabo a través de medios tales como el correo electrónico, las redes sociales, los blogs, la mensajería instantánea, los mensajes de texto, los teléfonos móviles y los websites.

Factores de Riesgo en la Organización

Factores de riesgos, son todas aquellas condiciones o características del trabajo y tipo de organización que favorecen el surgimiento de violencia laboral. A modo de ejemplo:

- Falta de información del reglamento de la organización laboral, donde queden claros los derechos y obligaciones de trabajadores/as y empleadores/as.
- Dirección con liderazgos negativos (mecanismos de *laissez faire* -dejar hacer- o formas autoritarias y/o conservadoras de dirección).
- Falta de claridad en las directivas laborales.
- Falta de formación de cuadros medios (falta de programas de capacitación dirección)
- Formas de ascensos no transparentes.

- Inexistencia de espacios de debate que posibiliten la opinión de los trabajadores/as.
- Falta de claridad en las directivas laborales.
- Dificultades organizativas para integrar a los trabajadores/as en las tareas.
- Distribución desigual de recursos técnicos, recursos económicos y recursos humanos.
- Evaluación inequitativa.
- Formación de subgrupos radicalizados.
- Ausencia de mecanismos de corrección de la desigualdad existente entre el poder de negociación del sector empleador y los trabajadores/as.
- Impedimento de acceso a la capacitación.

Indicadores de violencia laboral

Hay determinados signos o señales que indican la presencia de situaciones de violencia en los lugares de trabajo y por lo tanto cuando éstos aparecen es necesario reaccionar.

A continuación se mencionan algunos de estos indicios, los que han surgido de los datos obtenidos por la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) – MTEySS a través de los relatos de las entrevistas tomadas, entre otros, los siguientes:

- Aumento de licencias por enfermedad.
- Aumento de accidentes de trabajo.
- Aumento de reclamos laborales.
- Aumento de renunciadas.
- Incremento del ausentismo.
- Insatisfacción con el trabajo.

- Quejas reiteradas sobre el trato de los superiores hacia los y las trabajadoras.

Cómo se manifiesta la Violencia Laboral

Las formas en la que se manifiesta la violencia son variadas, pero siempre tiene como efecto someter o excluir al o la trabajadora.

Aquí mencionamos algunas de las conductas en las que se puede manifestar la violencia.

- Sobrecarga o disminución en la asignación de tareas.
- Llamadas de atención por faltas mínimas y de manera diferencial con respecto a otros trabajadores/as.
- Canales de comunicación poco claros, cerrados o inexistentes.
- Utilización de frases descalificadoras y discriminatorias.
- Aislamiento social dentro del ámbito laboral.
- Agresión verbal.
- Agresión física.
- Asignación de tareas contradictorias, sin sentido o poco claras de manera reiterada.
- Cambios permanentes de tareas.
- Recompensas económicas discrecionales y desiguales.

Violencia de Género

La perspectiva de género es ineludible al considerar el fenómeno de la violencia laboral.

De acuerdo a la Resolución 48/104 de la Asamblea General de la ONU, del 20 de diciembre de 1993, por Violencia contra la mujer, “se entiende todo acto

de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.

En nuestro país, La Ley 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” implica un cambio de paradigma en el abordaje de la violencia contra las mujeres, por tratarse de la primera normativa a nivel nacional que se dedica exclusivamente a la multiplicidad de formas en que ésta se manifiesta, y porque indica caminos de acción y lineamientos para las políticas públicas con perspectiva de género.

Esta ley define la violencia contra las mujeres como “toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal”, quedando comprendidas aquellas conductas, acciones u omisiones perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Define la violencia laboral, una modalidad de violencia contra las mujeres, como aquella que discrimina a las mujeres en su ámbito de trabajo –sea público o privado-, y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, mediante la exigencia de determinados requisitos tales como: estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de un test de embarazo. Para la ley también constituye violencia contra las mujeres en el ámbito laboral “quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función”, y el “hostigamiento psicológico en forma sistemática” sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

El Decreto reglamentario N° 1011/2010 de la Ley N° 26.485 define la discriminación en el ámbito laboral como: “cualquier omisión, acción

consumada o amenaza que tenga por fin o por resultado provocar distinción, exclusión o preferencia basada en los motivos mencionados en la ley (...) que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato, empleo u ocupación de las mujeres”.

Aclara la definición de hostigamiento psicológico, al definirlo como: “toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a una trabajadora, sea como amenaza o acción consumada, y que puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores”.

En el mundo del trabajo los estereotipos basados en el sexo o género tienen una valoración de los trabajos de predominancia masculina, existiendo prejuicios sexistas al evaluar el trabajo ejecutado por mujeres; esto ya implica discriminación y por lo tanto promueve situaciones de desigualdad de poder generando un terreno propicio para la violencia laboral.

Asimismo se suman las responsabilidades familiares que en la mayoría de los casos no son compartidas, y se refleja por ejemplo en la poca o nula capacidad de acceso a las oportunidades de formación y ascenso laboral que también encarnan en su gran mayoría las mujeres, que asumen a su cargo las tareas familiares y/o de cuidado heredadas de una cultura que les asignó ese rol.

Impacto de la violencia laboral en una organización

Son muchas las consecuencias nocivas que genera la violencia laboral y con impacto diferente para los distintos actores involucrados.

Impacto para la víctima

Los efectos en las víctimas de violencia laboral son múltiples, abarcando la salud, los comportamientos sociales y el rendimiento en la actividad productiva.

Si detalláramos los efectos en la salud el listado sería extenso dado que incluye cuestiones físicas, psicopatológicas, psicosomáticas y conductuales, casi siempre estos síntomas se presentan combinados y demandan la atención de más de una especialidad médica y psicológica.

En lo social, cuando el maltrato se manifiesta en una persona, ésta se encuentra sola y fuertemente afectada en todos sus lazos vinculares, dentro y fuera del trabajo. Por los mismos efectos se produce una merma en la capacidad productiva, disminuyendo sus capacidades por concentración y/o enfermedades crónicas.

Posibles consecuencias para la persona violenta

Si bien las personas que ejercen violencia sobre los y las trabajadoras u otros integrantes de la organización, al principio logran cierto consenso e incluso cuenta con cómplices activos y pasivos, cuando el conflicto se desata y la organización toma cartas en el asunto, asumiendo una política para erradicar la violencia, las consecuencias para el acosador/a son múltiples. Puede perder el trabajo, cualquiera sea su posición dentro de la organización, -esto es, si es un mando superior, un par o un inferior-, pierde consenso social y queda aislado/a, y se lo puede trasladar a puestos de menos importancia al que tenía por temor a una repetición de actos. Por otra parte, será directamente responsable por las pérdidas económicas que su accionar genere en la organización, podrá responder judicialmente por los daños generados a la víctima e incluso podrá tener responsabilidad penal por esos actos. (Para los dueños/as ver apartado específico)

Posibles consecuencias para la organización

Las situaciones de violencia laboral dirigidas a un trabajador o trabajadora o varios, genera en la organización efectos nocivos. Produce malestar en los y las trabajadoras, cae la productividad del grupo, se desaprovechan las capacidades, produce innecesarias pérdidas económicas y aumenta el desprestigio social de la organización si no es capaz de resolver la conflictividad.

Posibles consecuencias para los titulares/accionistas de la organización

Los y las titulares, propietarios/as, accionistas de la empresa no sólo sufren las consecuencias económicas que este tipo de hecho generan por reducir sustancialmente la *performance* de la organización, sino que también podrían afrontar la misma responsabilidad que el autor directo del acto violento.

Esto último en la medida en que la organización fomente, consienta, permita y/o tolere que se ejerzan o instalen comportamientos abusivos implicados en casos de violencia laboral, pues en esos supuestos quedará en evidencia el incumplimiento del principio de buena fe y de prudencia que le exige su carácter de dueño/a.

Para poder estar en condiciones de cortar esa cadena de responsabilidad o al menos reducirla, es fundamental que los dueños/as de la organización, implementen una política de tolerancia cero con los hechos de violencia laboral adoptando las medidas necesarias, eficaces y adecuadas a las características de la organización.

La Organización

Hacia una organización sustentable

Se entiende por organizaciones sustentables a aquellas que “realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas practicas relacionadas con la mejora de las tareas”ⁱ.

Las organizaciones saludables hacen que los y las empleadas se sientan vitales, energéticos/as, motivados/as y fuertemente involucrados/as en el trabajo. Obtienen y ofrecen productos y servicios saludables, de excelente calidad y establecen buenas relaciones en el entorno, dando una imagen positiva de la organización en su sector con responsabilidad social corporativa.

Un entorno laboral saludable es aquel en que los y las trabajadoras y jefes/as colaboran en un proceso de mejora continua para proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores

Los principios de igualdad de oportunidades y de trato y de no discriminación en el empleo se han integrado, desde hace décadas, en las constituciones y legislaciones nacionales, así como en las normas internacionales del trabajo. Empresas de todo el mundo han adoptado progresivamente estos principios en la gestión de sus recursos humanos.

La sustentabilidad debe entenderse como un compromiso esencialmente voluntario, la gestión sustentable se basa en ir más allá del cumplimiento de la legislación nacional e internacional, y tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de su personal, las comunidades en las que opera y la sociedad en su conjunto

Algunas Ventajas para la empresa

- Fuerte motivación del personal que se traduce en una alta productividad.
- Mejora la motivación y la productividad en el trabajo.
- Mayor implicación del personal en la gestión empresarial.
- Incrementa la calidad del servicio.
- Alto nivel de satisfacción en el empleo gracias al proceso participativo de toma de decisiones.
- Oportunidades de formación y desarrollo profesional.
- Políticas que promueven la salud y el bienestar.

- Mejora de la imagen y reputación.
- Mayor facilidad para cumplir con las normativas vigentes.

Que hacer para evitar la violencia?

Una vez definida la violencia laboral y sus consecuencias en la organización, es momento de comenzar a diseñar e implementar medidas adecuadas a las características propias de la organización, orientadas a evitar la aparición de este flagelo y a permitirle a la organización conocer estas situaciones en caso de que ocurran y reaccionar adecuadamente para mitigar sus consecuencias y evitar que se reiteren.

Diseñar políticas de prevención y adoptar medidas eficaces para implementarla, exige conocer el fenómeno y su dinámica y desde allí elaborar respuestas adecuadas. No se puede actuar sobre un terreno que no se conoce.

Por ello, el primer paso, luego de asumir el compromiso de tolerancia cero con la violencia laboral, es examinar las características de la organización para poder diseñar políticas acordes a su dimensión y nivel de riesgo, junto con un plan de acción en el que se involucre también a los representantes de los y las trabajadoras.

Conocer los riesgos a los que está expuesta la organización

Es importante que cada organización pueda construir un mapa sobre los factores de riesgo a los que está expuesta.

Factores de riesgos, son todas aquellas condiciones o características del trabajo y tipo de organización que podrían favorecer el surgimiento de violencia laboral, por lo que habría que tener una permanente mirada sobre el hacer cotidiano y el funcionamiento de la organización empresarial para no caer en lo que se denomina organización “toxica”, que son aquellas poco efectivas, de resultados insatisfactorios, con estados de tensión permanente. Este tipo de

organizaciones requieren ser modificadas para reducir hasta eliminar reducir la violencia labora, mejorando así su rendimiento económico y productivo.

Volviendo al punto, un mapa de riesgo implica el relevamiento y sistematización de estos factores (riesgo inherente), el análisis de procedimientos y/o acciones existentes que los podrían mitigar total o parcialmente, y la medición del riesgo remanente (riesgos residuales); en base al cual se establecerá que acciones impulsará la organización para responder a esos riesgos.

En base a ese mapa la organización podrá explicar porque adopta determinadas medidas en un determinado momento y porque otras, en cambio, las reserva para una etapa posterior o incluso, porque algunas acciones no parecen adecuadas a las características específicas de la organización.

Tone from the tope

No hay política que pueda funcionar si no es apoyada por los altos mandos de la organización, dado que la principal responsabilidad de aquellos que dirigen la empresa, es crear condiciones de construcción de un entorno laboral saludable.

Los principales cuadros de una organización necesariamente deben comprometerse en la planificación y divulgación de medidas para erradicar este flagelo, y que todos los integrantes de la organización conozcan las decisiones en la materia. Por otra parte, siempre que los y las referentes de cualquier organización se muestran comprometidos/as, ello ejerce una suerte de ejemplo para todos los demás actores del ámbito de actuación.

Diseño de la Política de prevención de casos de violencia laboral

El diseño de una política de prevención y erradicación debe incluir, al menos:

- Sensibilización sobre la temática, para desnaturalizar algunas prácticas y permitir así la visualización de casos de violencia laboral.
- Capacitación de todos los actores que integran la organización e incluso con los que la organización se relaciona.
- Campañas de difusión.
- Instalar capacidad para dar respuestas organizativas a los casos que se generen, lo que implica, brindar asesoramiento y recibir reclamos/denuncias de los y las trabajadoras.
- Creación de ámbitos de resolución de conflictos.
- Incorporar la temática, en los CCT, en acuerdo paritario y como abordarla con los representantes de los y las trabajadoras.

En definitiva no basta con el diseño de una política sino que es necesario crear instancias y/o canales que permitan su difusión y las tornen operativas ante casos de incumplimiento.

Eje en la **Prevención**: visibilización, sensibilización y capacitación sobre la temática y sobre aquellos aspectos que hacen al buen clima laboral

El escaso conocimiento y percepción de la violencia laboral y sus consecuencias exige de las organizaciones de la producción establecer planes que permitan dar a conocer este fenómeno.

Las campañas tienen que estar destinadas a conocer más sobre la temática para detectar rápidamente el desarrollo de la violencia en el lugar de trabajo. Algunas pautas a tener en cuenta.

- Dar a conocer los derechos y obligaciones de los y las trabajadoras y empleadores/as. Incorporar normativa específica para mujeres y personas del colectivo de la diversidad sexo-genérica – Ley 26.485, Ley 23.592, Ley 26.743.
- Implementar campañas de sensibilización, difusión y capacitación sobre la temática, sensible a un enfoque de género y diversidad sexual.

- Fomentar la conciencia sobre los riesgos y las consecuencias destructoras de estas prácticas.
- Establecer el uso de espacios de comunicación (físico y virtual) que permitan llevar adelante distintas campañas de difusión sobre la temática.
- Elaborar folletos y materiales de difusión.
- Difundir indicadores de violencia laboral, considerando que ciertas manifestaciones en la salud física o emocional pueden estar asociadas a situaciones de violencia laboral. Desagregar los datos e indicadores por género para contar con un diagnóstico inicial sobre la incidencia y formas de violencia sobre las mujeres y personas del colectivo de la diversidad sexo-genérica.
- Dar a conocer los diagnósticos de la organización en relación al ambiente y clima laboral. Visibilizar inequidades y brechas de género entre varones y mujeres (participación de las mujeres en la jerarquía ocupacional, tipo de tareas, remuneraciones).

Creación del equipo de intervención

Es aconsejable que la organización productiva cuente con un equipo de trabajo interdisciplinario enfocado en establecer y desarrollar las distintas líneas de acción que se sugieren en el presente protocolo.

Para definir cómo integrar ese equipo de intervención, deberán considerarse las características organizacionales de la unidad productiva en cuestión, tomando en cuenta variables tales como: dimensión, cantidad de trabajadores/as, relación con los representantes de los trabajadores/as, etc.

En cualquier caso, resultará conveniente integrarlo (o al menos que puedan trabajar en conjunto) con las áreas de recursos humanos, legales y gremiales, si éstas estuviesen desarrolladas.

La Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) del MTEySS de la Nación, podrá brindar asistencia técnica en la formación y capacitación de los equipos de intervención.

Creación de un canal / espacio de atención ante situaciones de violencia

Para mejorar la convivencia, el clima laboral y abordar situaciones de violencia laboral, es importante que el equipo de intervención cuente con un espacio de atención a los trabajadores, que permita garantizar la necesaria **confidencialidad** a la hora de asesorar y/o en oportunidad de recibir reclamos y/o denuncias.

También es importante la difusión de dicho espacio para visibilizar, generar confianza y posibilitar que los y las trabajadoras acudan ante situaciones vinculadas a la violencia laboral.

No basta con el espacio y su difusión, es igual de vital que el equipo luego de recibir una denuncia, pueda gestionar las solicitudes de los trabajadores orientadas a hacer cesar el maltrato.

Lo ideal es que los equipos procuren identificar tempranamente la violencia laboral, ya que cuanto antes se identifican los casos, mejor es el abordaje, evitando daños en el o la trabajadora y consecuencias negativas en el espacio laboral.

Cada organización establecerá los circuitos y procedimientos orientados a empoderar al equipo para que pueda formular recomendaciones y para que éstas se traduzcan en acciones concretas.

Establecer procedimiento de actuación ante consultas o reportes de situaciones de violencia laboral

Sin perjuicio del procedimiento interno que elabore cada organización es importante que a la hora de diseñarlo se atiendan las pautas que se enuncian a continuación:

- ✓ Debe quedar claro que todos los y las trabajadoras pueden realizar consultas al equipo ante situaciones vividas o de las que han sido testigos y que éstas serán confidenciales.
- ✓ Las consultas podrán hacerse de manera telefónica, presencial y/o por cualquier otro canal que la organización entienda adecuado. Si la consulta se hiciera por vía telefónica, el equipo acordará con el o la trabajadora una entrevista de asesoramiento en caso de corresponder. El equipo orientará al o a la trabajadora en función de los hechos narrados.
- ✓ En el caso que del relato se desprendan hechos que configuran situaciones de violencia laboral el equipo ofrecerá una entrevista de asesoramiento.
- ✓ De acuerdo a cada situación, se asesorará e invitará al trabajador/a a realizar una denuncia formal, si correspondiese, por escrito donde se detallen los hechos, situaciones y circunstancias que describirían la violencia laboral. Es conveniente que en la denuncia sean detallados los datos de la o las personas que hostigan y el área a la que pertenecen.
- ✓ Cualquiera fuera el caso, la intervención del equipo deberá estar orientada a velar por la salud e integridad del o de la trabajadora, a interrumpir las situaciones de maltrato laboral y a recomponer el clima laboral en el área de trabajo.
- ✓ Se capacitará a la persona que ejerció maltrato, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que la organización decida tomar si se constataran los hechos de violencia.
- ✓ La organización debe comprometerse a asegurar la continuidad del empleo del trabajador/a que realiza una denuncia de buena fe, evitando adoptar medidas que lo/a perjudiquen o afecten.
- ✓ Resulta conveniente que el equipo diseñe un plan de acción con medidas para solucionar el caso denunciado y de prevención (sensibilización y capacitación) para evitar la reiteración de casos de violencia laboral en dicha área. Dicho plan deberá adecuarse de acuerdo a las características de la organización y los hechos de violencia relatados. Estas acciones se complementarán a las acciones de prevención que se hayan definido. Se sugiere que el equipo deje

constancia de las acciones realizadas a partir de la denuncia con el fin de lograr el cese de las situaciones de violencia y recomponer el ambiente de trabajo

- ✓ Puede resultar adecuado que el equipo interdisciplinario promueva la creación de acuerdos con la obra social, la ART y otros organismos, a fin de poder derivar, en los casos necesarios, a los y las trabajadoras víctimas de violencia laboral, ofreciéndole un espacio de atención especializado, acorde con los efectos en la salud que el o la trabajadora haya padecido. En los casos de violencia de género, este abordaje interdisciplinario debería contemplar la articulación con organismos y/o instituciones especializadas en la temática.

Por otra parte, al diseñar las pautas internas de actuación es fundamental que la organización se detenga a establecer lineamiento respecto a cómo se realizarán las investigaciones que correspondan y cómo se llevarán a cabo las entrevistas de atención.

Respecto a las entrevistas, es conveniente que se tenga en cuenta que:

- ✓ Se deberá contar con un ambiente acogedor, que respete la privacidad y la confidencialidad.
- ✓ el equipo debe mantener una escucha atenta, sin juzgar, ni desconfiar de lo relatado.
- ✓ El equipo debe estar enfocado en que el trabajador pueda desplegar su testimonio, para ello deberá permitir desarrollar el discurso del consultante, realizando solo las preguntas necesarias a fin de ordenar y organizar el desarrollo del mismo.
- ✓ el equipo debe tener capacidad para evaluar si las situaciones relatadas configuran situaciones de violencia laboral, para orientar en la formulación de una denuncia y para ofrecer la derivación a espacios de salud, en los casos que lo requieran.
- ✓ El registro de lo relatado podrá resultar de utilidad también para fines estadísticos y por lo tanto, para tener un conocimiento más acabado de la organización y su dinámica.

El equipo técnico de la OAVL del MTEySS, brindará, en la medida de sus posibilidades, capacitaciones a las organizaciones empresariales cuando estas lo requieran, como así también asesoramiento para el mejor funcionamiento de los equipos que las empresas desarrollen.

Esta tarea la desarrollará articulando directamente con empresas y organizaciones y/o mediante el diseño de instrumentos complementarios a este protocolo que puedan resultar de utilidad para implementar medidas eficaces para prevenir y atender situaciones de violencia laboral.

Se establece, además, en acuerdo y colaboración con el Observatorio de la OAVL del MTEySS, un registro único a fin de brindar información estadística sobre violencia laboral que aporte a la investigación y comprensión del fenómeno de la violencia laboral en las distintas ramas de actividad.

ⁱ Ana María Carrasco, Cecilia De La Corte, José María León Rubio: "Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y stress laboral" En Revista digital de Salud y Seguridad en el Trabajo, N°1, 2010, pp. 1-22.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Protocolo para la prevención de la violencia laboral en organizaciones empresariales

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 22 pagina/s.