

# La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia

## Violence in the transformation of systems of work in Colombia

Juan A. Castillo<sup>1</sup> y Ángela P. Cubillos<sup>2</sup>

1 Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Juan.castilloma@urosario.edu.co

2 Escuela de Diseño Industrial, Facultad de artes, Universidad Nacional. Bogotá.

Recibido 21 julio 2009 /Enviado para Modificación 15 Mayo de 2010 /Aceptado 19 Mayo 2010

### RESUMEN

El fenómeno de la violencia organizacional es de gran amplitud y complejidad. Esto se debe a la multiplicidad de factores y de elementos de orden individual, económico, social y político que allí tienen lugar. Este trabajo aborda inicialmente el problema de la violencia en general para luego tratar de precisar el problema de la violencia en el trabajo. Hoy día este es un campo amplio de investigación. Sin embargo en Colombia aun resta hacer esfuerzos para comprender este fenómeno en un entorno de marcado por la violencia política y social, en el marco de las cuales se están sucediendo rápidas transformaciones en las formas de organización del trabajo. Nuestro método de trabajo está basado en la realización de entrevistas semi-directivas con trabajadores que han experimentado alguna forma de violencia en el trabajo. El análisis desarrollado permite identificar algunos de los agentes precursores de violencia en las organizaciones y las formas de manifestación de estas tienen en el seno de las organizaciones.

**Palabras clave:** Violencia, ergonomía, control del riesgo, análisis y desempeño de tareas (*fuentes: DeCS, BIREME*)

### ABSTRACT

The phenomenon of the organizational violence is extent and complex; this is due to the multiplicity of factors and of elements of individual, economic, social and political order that there take place. This work approaches initially the problem of the violence in general then to try to specify the problem of the work violence. Today this one is a wide field of investigation nevertheless in Colombia even it remains to do efforts to understand this phenomenon in an environment of political and social violence, in the frame of which rapid transformations are happening in the forms of organization of the work. Our method of work this one based on the accomplishment of semi-

structured interviews with workers who have experienced some form of violence in the work. The analysis allows identifying some of the precursor agents of violence in the organizations and the manifestation forms of these have inside of the organizations.

**Key Words:** Violence, ergonomics, risk management, task performance and analysis (source: *Mesh, NLM*).

**E**l concepto de violencia es de interés trans-disciplinar, por ello al tratar de especificarlo se puede derivar a una diversidad de aspectos que van desde lo biológico hasta lo sociológico y político. Cuando se refiere a la violencia se hacen también referencias directas e indirectas al ejercicio del poder y de la autoridad y por ende a las relaciones Inter individuales en las cuales se ejercen estos. En el campo del estudio del trabajo estas asociaciones se trasladan también y por ello se habla de acoso (ejercer poder o autoridad sobre otro) sea este de orden físico o psicológico.

En el estudio de la violencia en el trabajo se ha prestado atención al estudio de la violencia en términos de acoso sexual, de la cual se encuentra abundante literatura (1,2). Sin embargo, los estudios que hacen referencia a la violencia en el trabajo, no se encuentra un pleno consenso acerca de la definición de esta y menos en lo referido a la violencia en las organizaciones. En la literatura se encuentran conceptos diversos para referirse al mismo fenómeno, violencia (3), acoso (4-6), mobbing (7), bullying (8), en Colombia al igual se han hecho algunas elaboraciones teóricas y metodológicas para explicar este fenómeno (9).

De otro lado la violencia política ha sido un tema recurrente por diversos analistas de las ciencias sociales en las tres últimas décadas (10-12). Entre tanto la violencia en el trabajo no se ha constituido en un campo de reflexión académica y social, a pesar de hacer parte de una realidad que afrontan cotidianamente muchos trabajadores y trabajadoras en Colombia.

En el campo del estudio del trabajo, las formas diversas de violencia han sido objeto de controversia legal, política y de expertos en ciencias de la salud, a tal punto que hoy, el reconocimiento e identificación de dichos actos en el mundo laboral, es difícil, a veces imposible. Recientemente en Colombia y en diversos países del mundo se han desarrollado normas que tratan de limitar la producción de fenómenos que involucran el ejercicio del poder sobre otros (estrés, acoso, presión). Sin embargo, hacer evidente

la génesis y desarrollo de estos fenómenos que tiene un alto costo social y organizacional.

### Trabajo y violencia en Colombia

Para la legislación colombiana el trabajo digno hace parte de los derechos consagrados en la constitución, y por ende ha dado lugar al desarrollo de reglamentos. La ley 1010 del 23/01/2006 está diseñada para proveer los medios que permitan prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. En esta ley el acoso laboral se define como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (13).

A partir de esta definición de violencia en el trabajo, se puede deducir que está de alguna manera se relaciona con el ejercicio del poder, con la constricción de la autonomía y con la estigmatización de los individuos, bien sea por parte de la jerarquía organizacional o en gran medida por los pares e iguales en el trabajo, en este sentido Weber, define la violencia “como una actividad orientada en la intención de dominación, que recurre a diversas modalidades de coerción que se traducen en el uso de medios no pacíficos”. Con el objetivo de complementar el concepto, vale la pena integrar la definición de violencia elaborada por la OIT, este organismo considera la violencia en el trabajo se manifiesta como “toda acción, todo incidente o todo comportamiento que se separa de una actitud razonable por la cual una persona es atacada, amenazada, agredida o lesionada, en el marco o por el hecho directo de su trabajo” (14).

### El acto violento en el trabajo

El concepto de violencia elaborado, lleva a cuestionarse en el marco de la vida en el trabajo sobre el significado del acto violento, específicamente cuando se requiere establecer ¿cómo calificar la existencia de una agresión física, gestual o verbal? Este interrogante parece ser especialmente significativo en el contexto colombiano, ya que en la comunicación interpersonal, el lenguaje cotidiano está mediado por el uso indiscriminado de palabras soeces, palabras que se usan y aceptan de común acuerdo para establecer puentes de diálogo entre las personas. Entonces surge la cuestión acerca de que es posible medir o identificar del fenómeno de la violencia en el trabajo, en este sentido surge las preguntas: ¿qué se mide? y ¿quién decide qué es violento y qué no?

De estas particularidades manifiestas en el contexto social y político colombiano, elaboramos dos hipótesis: la primera hace referencia a que “en los trabajadores colombianos se presenta una alta tolerancia a la violencia, lo que implica un menor efecto sobre los individuos de los llamados factores sicosociales”. Por ello es posible pensar, en una segunda hipótesis, que en los trabajadores colombianos “la violencia laboral recibe una influencia neutralizante que proviene de la historia social y política de nuestro país, lo que probablemente haría los trabajadores colombianos más tolerantes a la violencia y a los actos violentos en los entornos y organizaciones de trabajo”. Estas hipótesis apuntan a determinar las formas y modalidades de transferencia de la aceptabilidad de los fenómenos derivados de las violencias sociales y políticas en formas renovadas de tolerancia a los actos violentos en el trabajo.

Esto indica, que sería necesario probar como se genera un nivel alto de tolerancia de los individuos a la violencia interna en la organización, a partir de las vivencias diarias experimentadas en un entorno cotidiano permeado por la violencia social y política, es decir, se trata de comprender las modalidades de transferencia bidireccional de las violencias externas e internas en la actividad de trabajo de los individuos.

Las formas del acto violento y organización del trabajo.

En el mundo del trabajo. El acto violento puede tener diversas formas de expresión y materialización. Ya que estos pueden presentarse como actos de carácter social, organizacional, verbal, gestual y/o comportamental. Además estos actos se encuentran estrechamente relacionados a la naturaleza de las organizaciones productivas, a su grado de jerarquización, en algunos casos, incluso puede estar vinculado a la influencia del entorno social. Varios estudios de la antropología (15) y de la sociología (16) muestran estas influencias.

De acuerdo a las dinámicas de las organizaciones productivas, el acto del trabajo implica para los individuos repensar los objetivos (los de cada uno y los de la organización), de allí se establece la cualidad transformadora y de cambio que genera el trabajo para los individuos. Hay que comprender que trabajar para cada uno de nosotros no se reduce exclusivamente al cumplimiento de órdenes o a la ejecución de instrucciones (17,18). Trabajar es poner a prueba la capacidad individual y colectiva para resistir, esto

significa una capacidad para integrar y manejar las exigencias externas e internas. Referido a la violencia en el trabajo se podría pensar que el acto violento altera estos procesos intra e inter subjetivos que los individuos elaboran a partir de las modificaciones de su entorno, lo que tendría efecto en la cotidianidad del individuo, es decir, puede modificar el carácter, las preocupaciones, la afectividad, entre otras.

Afrontar un acto violento es poner en juego la capacidad individual para hacer frente al fracaso, para resolver y encontrar caminos alternativos, para hacer uso de la intuición y encontrar salidas. Un acto violento en el trabajo es una prueba de resistencia para la víctima, y una prueba de persistencia para el agresor. Esto significa para cada uno, desarrollar y poner en juego todos los medios para resistir o recrear las diversas formas de agresión (19).

La forma de organización del trabajo y la manera como se responde y se actúa por parte de los superiores en las organizaciones pueden considerarse como agentes precursores de la violencia en el trabajo. En la primera década del siglo XXI, las formas de concepción post-fordiana del trabajo, han implicado cambios en las relaciones sociales, redefinen el vínculo entre el trabajador, la organización y el trabajo. En la medida que el trabajo se transforma, se cambian las dimensiones reglamentarias y normativas que regulan el control de la actividad de los individuos; el trabajo exige entonces el desarrollo de nuevas competencias que generan nuevos aprendizajes y conocimientos.

#### Violencia y organización no convencional del trabajo

En este marco de referencia los sistemas de producción han migrado a formas no convencionales de funcionamiento, estas se han desarrollado en razón a las tendencias económicas e industriales globales que también afectan hoy día el funcionamiento económico del tejido industrial colombiano. Las formas no convencionales de producción, adoptan al menos dos formas de organización del trabajo: la primera llamada flexibilidad interna, en la cual, la organización del trabajo se diseña a partir de la adopción de políticas de movilidad interna, estrategia que solicita a los trabajadores el desarrollo de poli-competencias y además exige un incremento intensivo del compromiso individual y colectivo con el trabajo.

La segunda forma de flexibilidad implica una organización del trabajo que se acompaña de formas particulares de vinculación laboral (contratos

de duración determinada, trabajo asociativo o cooperativo, sub contratación, informalidad, trabajo temporal, pasantitas, etc.). Esta forma de organización del trabajo, se caracteriza por la participación de los individuos en el proceso de producción durante periodos de tiempo de corta duración. Esta práctica, toma en general la forma de un “mercado profesional” (20) cuando esta concierne individuos calificados y una forma de “flexibilidad de mercado” (21) cuando toca los individuos menos calificados, en estos casos se puede asociar a una forma de precariedad con degradación de las condiciones de trabajo.

La dinámica y la complejidad de las situaciones de trabajo generadas en estas formas de organización del trabajo, tiende a cambiar lo adquirido por los individuos en el trabajo. En los sistemas de producción no convencional, adicional a las exigencias específicas a la tecnología y a los procesos, nuevas exigencias hacen parte de la actividad de los trabajadores (condiciones de calidad, plazos y especificaciones técnicas de los productos a fabricar, variabilidad de productos a fabricar, rotación de trabajadores, etc.).

Un aspecto relevante de las formas de interrelación que se generan en estas nuevas estructuras del trabajo, es el rol que adquiere la situación de dependencia e inestabilidad del trabajador frente a la organización y frente a sus colegas. Cuando se presentan condiciones de contracción que sitúan en desventaja a los trabajadores, con prácticas de precariedad laboral, esto se ven expuestos a dicotomías de diverso orden que estos deben soportar en su trabajo. Por ejemplo, resistir las agresiones de la organización y de sus pares a condición de conservar sus fuentes de trabajo y de estabilidad económica. Aquí se evidencia en primer lugar el papel central que juega el vínculo subjetivo al trabajo, el cual se expresa de manera objetiva en el equilibrio que se requiere conservar entre las expectativas, limitantes y satisfacciones de los individuos en el trabajo.

En el mismo sentido estos conceptos hacen evidentes las dificultades encontradas para integrar, en primer lugar el concepto de violencia organizacional, el cual se inscribe principalmente en las relaciones cotidianas que se producen entre los miembros de una organización, generando entornos de trabajos enrarecidos y altamente nocivos con importantes secuelas de orden psicológico y físico para los actores involucrados. de otro lado también están presentes los problemas asociados a los fenómenos de violencia en el trabajo, es decir los actos físicos y/o psicológicos provenientes del exterior

(agentes externos a la organización) o que se producen en la interrelación entre individuos compartiendo el mismo entorno.

#### El abordaje del fenómeno de la violencia en el trabajo

El primer reflejo para abordar, las relaciones o el clima de relación laboral en el trabajo, es hacer un acceso primario a través de encuestas o formularios que tratan de registrar el equilibrio entre satisfacciones y restricciones, si se comprende la naturaleza de las formas no convencionales de trabajo se comprende porque se hace evidente que la participación del sujeto en la explicitación de estos fenómenos se ve atenuada por diversas limitantes de orden social, familiar, cultural y especialmente, los que se encuentran vinculados a los aspectos Inter subjetivos en el trabajo.

Este reflejo requiere reflexionar en torno a las categorías subyacentes a las violencias en el trabajo, el análisis del fenómeno implica comprender la naturaleza de estas categorías. En primera instancia se trata de comprender las violencias de origen interno (la que se produce en el seno de una organización) y la violencia externa (la que proviene de agentes externos a la organización). La materialización de estas violencias puede ser de orden físico (que se materializan en actos directos) o de orden psicológicos (que toman la forma de agresiones directas o indirectas, orientadas a minar la integridad de un individuo), adicional la visibilidad de estos actos pueden ser implícitos (el caso del hostigamiento psicológico) o explícitos (el caso de las agresiones públicas). Finalmente la violencia será juzgada en función del vínculo entre los implicados, ya que esta puede ser de carácter personal (existe una diferencia inter individual insoluble y directa, que se manifiesta y se reconoce públicamente) o puede resultar de una acción no identificada que se enfoca en un individuo, él cual es incapaz de reconocer al fuente de las agresiones.

Por ello parece indicado que al estudiar el fenómeno de la violencia en el trabajo, sea cual sea su origen, materialización, visibilidad o vínculo, tomar como referencia además de los comportamientos observados por los actores. Las dimensiones relativas a la forma como cada individuo interpreta e integra los actos sucedidos, así como los aspectos relacionados con los protagonistas implicados, la intencionalidad de los actores y de los actos, la naturaleza misma de los actos y finalmente el impacto de la violencia en la esfera subjetiva e inter subjetiva.

El estudio de la violencia organizacional genera además un reto y un problema al analista, ya que en el seno de las organizaciones el problema de la violencia está ligado a la interpretación que de los actos se haga (lo que es violento para unos, será, hasta ciertos límites, banal para otros). Por ello adicional a los aspectos normativos asociados a los actos violentos (¿que se considera como norma de comportamiento en una organización y que actos se ajustan a estas normas?), se debe incluir el aspecto subjetivo, lo que plantea la necesidad de desarrollar formas de análisis que aumenten el valor y la visibilidad de la palabra del afectado, sin importar su posición en la estructura jerárquica de las organizaciones.

#### Interés de un acercamiento comprensivo

El fenómeno de la violencia organizacional en el trabajo, requiere un acercamiento comprensivo centrado en tres elementos que deberán ser abordados: el origen y los desenlaces; las reglas de producción de los actos y los efectos de estos actos. Estos tres elementos presentan dificultades metodológicas, ya que cuando se parte de la génesis de los actos, implica adoptar una perspectiva de análisis predictiva acerca de los posibles desenlaces de ciertos comportamientos individuales y organizacionales, en el sentido de ¿qué pasaría si? De otro lado, partir de los actos plantean el problema de las reglas de producción, es decir un acto se explica por la relación “sí x entonces z”, lo que significa que finalmente los efectos plantean el problema del procesamiento del acto por parte de la víctima, identificando al tiempo la elaboración del acto efectuada por el agresor, es decir se plantea el problema de la auto-reflexión que se opera en el individuo una vez el acto, ha sido generado y materializado.

En este estudio se adopta por lo tanto un acercamiento que sitúa al generador y a la víctima del acto en el centro de las interacciones producida por estos tres elementos (Descripción del fenómeno). Adicionalmente los elementos son analizados a la luz de la cultura organizacional, tomando especial cuidado en comprender los condicionantes externos del trabajo, el impacto de la inestabilidad laboral y el control sobre las expectativas de permanencia en el trabajo. Los cuales son elementos centrales en los fenómenos actuales de violencia organizacional en el trabajo.

Esta perspectiva de estudio permite una aproximación comprensiva e interpretativa de las interacciones y formas de vida, una perspectiva

intersubjetiva, una adopción de los puntos de vista de implicados en el fenómeno de la violencia en el trabajo, se busca comprender los fenómenos en su contexto. Esto implica que los significados que la gente adscribe a su propio comportamiento y al de otros deben ser ubicados en un contexto de valores, prácticas y estructuras subyacentes a la propia organización.

El acto violento en las organizaciones puede tomar diversas formas de expresión. Estos pueden presentarse como actos de carácter verbal, gestual, comportamental, que tiene como objetivo socavar en el ámbito profesional, operacional y personal a un individuo que es objetivo del acto. En cierta forma se asemejan a ejercer de manera progresiva un tipo de presión regulada de manera intencional, la cual se incrementa de manera controlada (el victimario trata de mantener el objetivo en una zona de control estimada de antemano), para la víctima estos actos se experimentan como una reducción de la autonomía (el agresor trata de manera sistemática de limitar y controlar las expectativas de los individuos), al tiempo se producen actos que buscan despojar al objetivo (la víctima) de la capacidad de maniobra y de reacción con la intención de limitar todas las posibles salidas o estrategias de evasión del objetivo.

De aquí se deduce que el acto violento en el trabajo se caracteriza por el uso intencionado y racional de la capacidad que posee el victimario de ejercer control, de regular de restringir o de limitar la autonomía de la víctima o del individuo que tiene como objetivo (de allí su naturaleza estratégica). Es decir, en unos casos se trata bien sea de reducir las posibilidades del individuo objetivo hasta llevarlo al sin sentido de su acción, vaciando el contenido de su trabajo (por ejemplo asignado tareas absurdas-generación infinita de informes o tratar datos sin valor aparente- o desplazar al individuo a trabajos sin ningún valor agregado). En otros casos se busca ampliar tanto como sea posible los límites del trabajo de la víctima, de tal manera que se llegue a copar su capacidad de respuesta, hasta hacerlo colapsar (por ejemplo aumentando progresivamente el número de responsabilidades asignadas, aumentar el número de campos de atención a los cuales debe responder, extender su jornada de trabajo sin razón o justificación razonable, alterar los horarios de trabajo hasta eliminar la vida personal y familiar del individuo).

Se puede decir entonces que el acto violento se materializa a través de actos físicos (a veces aparecen como plenamente racionales y justificables) cuyo objetivo está relacionado a los fines que persigue el victimario y que

no necesariamente se manifiestan como agresiones físicas directas a los individuos.

En las organizaciones las formas altamente flexibles de operación (sub contratación, des-localización de actividades, informalidad de funciones, entre otras.). Así como el desarrollo de programas de estructuración y certificación de las unidades productivas, que buscan regular cada vez más las actividades de los individuos imponiéndoles mayores responsabilidades y exigiendo el uso extendido de más y nuevas competencias. A lo anterior se le anexa la posibilidad que tienen las organizaciones de prescindir de los individuos de manera más simplificada, lo que acompañado de una creciente demanda de empleo, crea al parecer las condiciones ideales para ejercer diversas modalidades de presión, con el fin de obtener la implicación incondicional de los individuos.

Esta exigencia de implicación se puede apreciar en lo expresado por AP, una mujer joven que trabajaba en la empresa S como analista de gestión, sus principales funciones eran radicar las solicitudes que enviaban por fax, página de Internet y originales recibidos, también la generación y empaque de los extractos mensuales de los clientes. Su horario laboral era de lunes a sábado 7 AM a 5: 30 PM y horario nocturno de Lunes a domingo 10:00 PM a 8 AM (Horario que se cumplía las dos primeras semanas del mes). El único descanso que recibía era cuando cumplía el horario nocturno se tenía derecho a dos días hábiles al mes que no fuera fecha de cierre. La implicación en el trabajo se manifiesta en la extensión voluntaria e individual de las jornadas de trabajo (por ejemplo los responsables de gestión en las organizaciones, extienden su trabajo por 12 0 14 horas diarias, de tal manera que comprometen sus fines de semana inclusive sus propios espacios de esparcimiento, esto lo hacen con tal de alcanzar las metas y objetivos, que cada vez son más altos y exigentes).

En este escenario los individuos, no solo integran para sí a los objetivos de la organización, sino que además reciben la presión de su permanencia en el trabajo. De alguna manera se ven obligados a manejar los vínculos ínter subjetivos con los pares a condición del logro de sus objetivos individuales, la relación entre pares se condiciona al logro de los objetivos individuales o el de pequeñas unidades operativas. La búsqueda de cooperación sitúa las organizaciones en la paradoja de la cooperación, esto es: “cuanto más cooperación se requiere para ser eficiente, menos comunicación se produce”,

los individuos están presionados a cooperar pero al tiempo están exigidos de resultados individuales. Las formas de organización del trabajo y de la producción, son generadoras de asimetrías en las relaciones interindividuales, lo que desemboca en francos enfrentamientos de objetivos y de formas de cooperación.

Se parte o actor de un acto violento, pone en juego la capacidad individual para hacer frente al fracaso, para resolver y encontrar caminos alternativos, para hacer uso de la intuición y encontrar salidas. Es poner a prueba la capacidad de resistir, lo cual afecta la cotidianidad del individuo (es decir cambia el carácter, las preocupaciones, la afectividad incluso altera el sueño y el reposo de los individuos).

Es importante recordar que en algunos casos la violencia en el trabajo es ejercida por individuos que no necesariamente padecen problemas mentales, en muchas ocasiones estos son actos conscientes, que en algunas profesiones son considerados actos de virilidad y por tanto se encuentran legitimados. Aunque mayoritariamente los actos violentos expresan diferencias de diversa naturaleza (autoridad, poder, rivalidad) que en algunos casos llega a niveles refinados de agresión.

Ante estos eventos la cuestión que surge se relaciona con la respuesta de los individuos víctimas o victimarios. En el primer caso las víctimas tienden a vivir estos fenómenos en la intimidad, al estar en juego su capacidad de resistencia y para encontrar salidas, es decir está expuesto al juicio de su pares y familiares. “Más específicamente, la dificultad proviene también de la mezcla que se da entre los contextos organizacionales y las trayectorias individuales, haciendo que la solicitud de ayuda sea siempre portadora (en relaciones ciertamente variables) tanto de una especificidad de agresión o de limitante propia al medio de trabajo, que de la singularidad del sufrimiento de cada sujeto (por su historia personal, su historia de vida, su fortalezas y debilidades particulares)” (21)

En Colombia este es un aspecto problemático, ya que los individuos tienen grandes dificultades para exteriorizar lo que experimentan, puede ser por razones de orden cultural o por motivos de orden individual relacionados con las metas profesionales y económicas. Por esto los actos violentos y agresiones en el trabajo se viven en general en “privado”, son objeto de control individual y raramente son expresados.

Las encuestas de “felicidad” (22) que posiciona a Colombia en los primeros lugares ponen de manifiesto estas contradicciones, ya que a pesar que el país experimenta condiciones de violencia inimaginada, los individuos parecen conformarse con ella y su irremediable presencia, a tal grado de considerarlas como aceptables. Es decir al parecer se trata de aumentar de manera significativa esa capacidad individual de resistir para hacer de alguna manera frente a la incertidumbre que plantea el desfallecer. Cuando se trata de actos violentos en el trabajo, se presentan una fuerte presión ínter subjetiva por los pares y una preocupación por controlar en un nivel estable las relaciones jerárquicas. En últimas estas pueden poner en juego la estabilidad individual en el trabajo.

Es así como, hablar de sobre carga de trabajo o de demasiadas exigencias, conduce a poner en juego sus propias competencias y su profesionalidad, coincidentemente significa poner en duda la capacidad individual de resistencia.

A manera de conclusión se puede decir que la violencia en el trabajo es desde todo punto de vista axiológico condenable, a pesar de las ambivalencias en la representación del concepto, sin embargo las formas en las cuales esta se presenta en el trabajo. La tolerancia desarrollada por los individuos y los modelos promovidos por la sociedad ocasiona que esta se naturalice y se vuelva parte integrante del trabajo, llegando inclusive que se considere la capacidad de resistir a estas formas de violencia como una demostración de la capacidad individual de tener el éxito.

Los fenómenos de violencia en el trabajo tal como lo demuestran diversos estudios (21-24) son fenómenos que se viven en “privado”, son objeto de control individual y raramente son expresados. Por ello se identifican dificultades para en su momento hablar del fenómeno o para tomar a cargo el problema y resolverlo, evidentemente esto denota la necesidad de ayuda, de escucha y de orientación. Lamentablemente las formas de tratamiento que se da al fenómeno en Colombia, en las organizaciones y por el sistema de seguridad social de estos fenómenos, incluyen sesiones informativas o formativas, que habitualmente generan resistencia a veces franca oposición de parte de los individuos involucrados, ya que estas sesiones raramente ofrecen espacios de escucha o de discusión de estos fenómenos.

Cuando se trata de actos violentos observados en el trabajo, se aprecia una fuerte presión ínter subjetiva por pares y una preocupación por controlar en un nivel estable las relaciones jerárquicas. En últimas estas pueden poner

en juego la estabilidad individual en el trabajo. Este último aspecto tiene un fuerte impacto de control, y regulación que obstruye la explicitación del fenómeno.

Estos hallazgos ponen de manifiesto las dificultades que encuentran las víctimas del fenómeno para reivindicar su individualidad y para hacer escuchar su voz. Las víctimas de este fenómeno, resienten de manera explícita la “apreciación” del otro, al evidenciar los actos de los cuales son víctimas. De un lado por el juicio de los pares, que pondría en juego su “capacidad de resistir” y en segunda instancia influye esencialmente el rol de la víctima de los actos, en el seno familiar y social. Estos aspectos indican la necesidad de desarrollar estrategias de escucha al interior y al exterior de los sistemas productivos. También sugiere la necesidad de acercarse al análisis de este problema desde la perspectiva organizacional y desde la perspectiva subjetiva e individual de los actores involucrados (23).

El estudio del problema de la violencia organizacional pone en evidencia dos aspectos relevantes para el estudio del fenómeno: en primer lugar, los problemas de adecuación entre el abordaje del problema efectuado por los expertos y las características situadas del fenómeno. Esto se evidencia en el tipo de intervenciones desarrolladas (de carácter incompleto en la mayoría de los casos) y en los instrumentos considerados para su análisis (cuestionarios). También en las dificultades para desarrollar herramientas de identificación, control, manejo. Para un mejor abordaje del problema se requiere una mejor y mayor elaboración del concepto violencia organizacional, evitando caer en los lugares comunes asociados al concepto de violencia en general.

La violencia organizacional ofrece un espacio complejo de estudio no solo por la naturaleza a veces invisible de los actos sino también por la influencia directa del medio social, político, económico y familiar que contribuye a una especie de naturalización del fenómeno en la vida laboral de las personas. Es decir los actos violentos en las organizaciones hacen parte de la estructura misma del trabajo, son connaturales al trabajo y por tanto deben ser soportados y/o tolerados por los individuos.

En segundo lugar, el problema de la violencia en el trabajo pone de manifiesto las dificultades que encuentran las víctimas del fenómeno para reivindicar su individualidad y para hacer escuchar su voz. Las víctimas de este fenómeno, resienten de manera explícita la “apreciación” del otro, al evidenciar los actos de los cuales son víctimas ♣

## REFERENCIAS

1. Höel H, Sparks K, Cooper, C. The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/ stress-free working environment. Geneva: International Labour Organization; 2001.
2. Hubert A, Van Veldhoven. Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2001;10(4):415-424.
3. Bulatao EQ, VandenBos G.R. Workplace violence: Its scope and the issues. In: VandenBos GR, Bulatao EQ. (eds). *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington: American Psychological Association; 1996. p.1-23.
4. Hirigoyen M. *Malaise dans le travail: harcèlement moral-démêler le vrai du faux*. Paris: Syros; 2001.
5. Björkqvist K, Österman K, Hjelt-Bäck M. Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 1994; (20): 173-184.
6. Gutek BA. *Sex and the workplace*. San Francisco: Jossey-Bass; 1985.
7. Leymann H. *Mobbing: la persécution au travail*. Paris: Seuil; 1996.
8. Roland E, Idsoe T. Aggression and bullying. *Aggressive Behaviour*, 2001; 27(6): 446-462.
9. Ministerio de la Protección Social. *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*, Colombia. Ministerio de la Protección Social. Bogotá; 2004.
10. Bolívar I, González F, Vázquez T. *Violencia política en Colombia. De la nación fragmentada a la construcción del Estado*. Bogotá: Centro de Investigación y Educación Popular, CINEP; 2006.
11. Cotte A. Pobreza, desigualdad y crecimiento: Una interpretación de las causas de la violencia en Colombia. En: Isaza J, Ramírez F. (Eds). *Empleo, pobreza y desigualdad* Bogotá: Facultad de Economía - Universidad de La Salle; 2007. p.169-216.
12. Guaqueta A. The Colombian conflict: political and economic dimensions. In: Ballentine K, Sherman J (Eds). *The political economy of armed conflict*. Colorado: Lynne Rienner Publishers, Inc. The international peace academy; 2003. p.73-106.
13. Ley Número 1010 de 2006. *Diario Oficial* 46.160 de 23 de enero de 2006 Ministerio de la Protección Social;2006.
14. Chappell D, Di Martino V. *Violence at work*. 3<sup>ra</sup> edición. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo ; 2006.
15. Zafirian Ph. *Travail et communication. Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Paris: PUF ; 1996.
16. Terssac G. *Le travail de conception: de quoi parle-t-on?* En : Terssac G, Friedberg E. (Eds) *Coopération et Conception*. Octares, Toulouse, 1996.
17. Clot Y. *Clinique du travail et action sur soi*. In: Baudouin JM, Friedrich J. (Eds). *Théories de l'action et éducation*. Collection Raisons ; 2001.
18. Castillo J. *La violencia Ocupa un lugar en el trabajo*. Universidad Ciencia y Desarrollo, Tomo III. Bogota: Universidad del Rosario; 2008;
19. Marsden DW. *The flexibility of wages and changing economic conditions*. International Labour Office. Geneva ; 1990.
20. Marsden DW. *Marche du travail. Limites sociales des nouvelles théories*. Paris: Economica; 1989.
21. Favaro M. *Intervenir en sante mental au travail, temoignage de quatre professionnels confirmès*. Note scientifique, Ns256. INRS; 2006.
22. Ronald I, Basáñez M, Díez-Medrano J, Halman L, Luijkx R. (Ed). *Human beliefs and values: a cross-cultural sourcebook based on the 1999-2002 Values surveys*. Mexico City: Siglo XXI; 2004.
23. Castillo J, León O, Murillo J, Oñate A, Vargas M, Rodríguez C. *los riesgos psicosociales en la empresa*. Bogotá; Universidad del Rosario; 2006.
24. Leather P. *Workplace violence: Scope, definition and global context*. In: Cooper/ Swanson: *Violence in the Health Sector*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI, 2001.