



El trabajo en mal estado

La violencia laboral
en organismos públicos

Ana Pratesi
(coordinadora)

Santiago Castillo
Claudia Gatti
Lucas Oviedo
Diego Fernández



El trabajo en mal estado
La violencia laboral en
organismos públicos



El trabajo en mal estado : la violencia laboral en organismos públicos / Ana Rosa Pratesi... [et al.] ; coordinación general de Ana Rosa Pratesi ; editado por Graciela Barrios Camponovo. - 1a edición para el profesor - Corrientes : Editorial de la Universidad Nacional del Nordeste EUDENE, 2022.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-656-201-4

1. Violencia Laboral. 2. Relaciones Laborales. 3. Comunicación. I. Pratesi, Ana Rosa, coord. II. Barrios Camponovo, Graciela, ed.
CDD 306.361

Director de la colección Sociedad en Movimiento: Damian Navarro

Coordinación editorial: Graciela Barrios Camponovo

Corrección: Irina Wandelow

Diseño y Diagramación: Emmanuel Gonzalez

Diseño de Tapa: Carlos Alarcón

© EUDENE Secretaría de
Ciencia y Técnica Corrientes,
Argentina 2022



25 de mayo 868 (cp 3400)
Corrientes, Argentina
Telefonos: 379 4425006
eudene@unne.edu.ar
www.eudene.unne.edu.ar



Formosa 252 (cp 3500)
Resistencia, Argentina
revesdelatrama@fundacion
ideaschaco.org
www.fundacionideaschaco.org

Queda hecho el depósito que
marca la Ley 11.723. Reserva-
do todos los derechos

Capítulo 6

Prácticas comunicativas violentas en organizaciones educativas de Corrientes

Claudia Gatti y Santiago Castillo

La dimensión relacional analizada en el Capítulo 2, que involucra las interacciones entre personas y entre grupos, se expresa mediante las prácticas comunicativas, acciones que producen sentidos para la interpretación de los vínculos. Estos lazos se insertan en las redes de micropoderes presentes en las relaciones de trabajo en contextos organizacionales, que se revelan en los modos de la comunicación, a partir de los cuales se hacen visibles las formas de la violencia laboral.

LOS MODOS DE GESTIÓN COMO DETERMINANTES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES

Si pensamos la comunicación en la construcción histórica de las organizaciones, podemos evidenciar que, a pesar del tiempo transcurrido, los principios del taylorismo¹ y la administración

¹ Se instrumenta este término en la literatura de la administración para referir al sistema desarrollado por Frederick Taylor hacia finales del siglo XIX, que consistía en el análisis de tiempos y movimientos en la organización del trabajo, con el objeto de eficientizar la distribución y su ejecución dentro del proceso productivo.

científica del trabajo no han desaparecido y su vigencia se verifica en nuestros días, por ejemplo, a través de prácticas comunicativas donde la organización intenta sostener una imagen de sí que no se condice con sus prácticas cotidianas.

La mayor parte de los procesos comunicacionales que suceden en las organizaciones se establece mediante las relaciones interpersonales e intergrupales que se dan en las relaciones de trabajo. Estos procesos se encuentran atravesados por los eventos sociales, económicos, políticos y culturales, donde se desarrollan y fluyen, a través de redes gestionadas por los propios participantes, con o sin la mediación de tecnologías. Junto con los valores y los modelos de pensamiento, de acción que priman y se plasman a través de políticas explícitas o implícitas, conforman la trama que define la identidad de la organización.

En este sentido, adquiere relevancia reconocer las particularidades o rasgos de la identidad que expresa la cultura organizacional. Para Etkin y Schvarstein (2000: 205):

la identidad es una condición de existencia para la organización y como tal es autosuficiente, de manera que no incluye la necesidad de adaptación, educación o cambio; no es un resultado del intercambio con el contexto; no es información o actitudes que vengan «desde afuera» por efecto de los procesos de educación o socialización; se forma con los rasgos que permanecen en el tiempo.

Para estos autores, la comunicación es un vehículo de la cultura, es un elemento reafirmante de la identidad que permite y facilita su consolidación o cambio. La comunicación interna interviene en los distintos niveles de la organización, tanto en el plano de lo explícito como de lo inconsciente. En el primero de los planos, su acción resulta visible en los esquemas formales (políticas, proyectos, normativas, procedimientos, esquemas jerárquicos), mientras que en el segundo su acción es a largo plazo, más compleja y

menos perceptible. Entre los principales factores que determinan e influyen en las políticas de comunicación interna de las organizaciones se encuentra el modelo imperante en su funcionamiento.

Desde una perspectiva mecanicista, el funcionamiento de la organización estará marcado por las jerarquías, la supervisión y el control, sostenidos por acciones de tipo persuasivas y con una gestión lineal y coercitiva enfocada en los resultados más que en los procesos. Se trata de una mirada cerrada y determinista, basada en la ilusión de la estabilidad y el orden, generalmente asociada a modelos clásicos de gestión propios de principios del siglo pasado.

Desde la complejidad se modifica el análisis de los sistemas sociales entendiendo a las organizaciones como sistemas atravesados por múltiples dimensiones, con diversidad de actores interconectados que producen situaciones novedosas construyendo y reconstruyendo relaciones en forma permanente, así como nuevas estrategias para relacionarse con el entorno.

Siguiendo a Manucci (2008), un abordaje complejo posiciona a la organización en su contexto, se enfoca en los procesos en forma flexible y creativa, basando la gestión en el aprendizaje colectivo y en decisiones sistémicas que impactarán en acciones estratégicas, conscientes de un contexto regido por la dinámica y el caos que provocan la velocidad, la interactividad y la imprevisibilidad, y que obligan a cambiar la escala del análisis.

Para las organizaciones que forman parte del contexto que analizamos en este trabajo, esta realidad no resulta desconocida y tampoco se niegan los cambios sufridos en las últimas décadas en cuanto a tecnologías y sus implicancias. Sin embargo, se insiste en gestionarlas con base en modelos clásicos y reduccionistas, por ejemplo, hablando de cambios necesarios en las bases, como las prácticas de modernización, desde cúpulas ancladas en modelos de gestión tradicional y escasamente flexible, lo que impide analizar adecuadamente las resistencias.

Esto se evidencia aún más tratándose de organizaciones educativas donde el objetivo se supone un proceso de construcción de sujetos y apropiación del mundo y de sí mismos a través de la enseñanza y del aprendizaje (Prieto Castillo, 2001), lo cual solo será positivo en tanto se establezcan relaciones humanas ricas en comunicación.

En este capítulo pretendemos dar cuenta de la complejidad de los procesos comunicacionales en las organizaciones y como estos representan una vía de expresión de la violencia en los ámbitos de trabajo. Específicamente, analizamos la manifestación de la violencia en prácticas comunicativas de una institución educativa en el interior de la provincia de Corrientes y de qué manera, a través de estas prácticas, se llega a un estado de naturalización que predomina como patrón de relación en la cotidianidad de la organización.

LA COMUNICACIÓN COMO VÍA DE EXPRESIÓN DE LA VIOLENCIA

Entendemos la comunicación como una trama compleja de sentidos individuales y colectivos que se expresa a través de una cultura y se refleja en el sentido común (Mata, 1990). Por eso, dejamos de lado la noción mecanicista emisor-canal-receptor ya que, a pesar de los múltiples aportes realizados a esta propuesta con el correr de los años, la linealidad que subyace en ella carece de los elementos necesarios para explicar la riqueza de la comunicación humana y para analizar relaciones sociales donde el valor reside en el significado.

Al respecto, Manucci (2008: 36) explica que los esquemas clásicos de la comunicación del tipo emisor-canal-receptor no resultan eficientes por lo siguiente:

- No se experimenta el mundo directamente recibiendo datos. La respuesta no está determinada por la información recibida, sino por el procesamiento interno de cada sistema. Todas las personas procesan la información desde un modelo propio de la realidad.
- Todo sistema tiende a conservarse a sí mismo, por lo tanto, es natural que se resista al cambio. Esta tendencia responde a una forma de mantener intacta la integridad del sistema y la operatividad del modelo de realidad. No alcanza con la persuasión o fidelización para generar determinados comportamientos en las personas.
- Sólo interesa lo que interesa, o lo que el sistema necesite que interese y nada más. Sólo se aprende de lo que se quiere aprender y eso que se incorpora está en relación con el modelo interno del mundo.

La visión de la comunicación como productora de sentidos y de cultura interpela la mirada reduccionista acerca de ella y plantea un escenario pleno de conflictos y negociaciones acerca del sentido que se le atribuye a la realidad. Un escenario en el que somos actores y, a la vez, espectadores.

La comunicación interna en las organizaciones constituye un espacio en el cual los integrantes sostienen sus vínculos cotidianos y negocian los significados que irán a compartir o a disputar en múltiples procesos. Las percepciones, las interpretaciones y las experiencias de los integrantes constituyen una trama compleja que da forma a las subjetividades compartidas que, a su vez, definen la dinámica interna de la organización y la calidad de las relaciones con quienes conforman el entorno inmediato en la figura de usuarios o clientes, dando cuenta de la capacidad de adaptación necesaria para mantener sano el sistema o solo subsistir.

La comunicación se convierte así en el elemento clave para gestionar las diferentes percepciones y negociar los sentidos. Esto excluye a la organización de una lógica exclusivamente

racional; la incluye en un espacio de contradicciones y dialógicas, y la inscribe como un sistema abierto en constante adaptación a las novedades del entorno.

Cuando el modelo de gestión permite la comunicación fluida, es posible anticiparse y prever los acontecimientos traccionados por el contexto y la realidad organizacional. La complejidad inherente a la vida cotidiana puede ordenarse efectivamente proyectando y desarrollando acciones conducentes a los objetivos. Sin embargo, las múltiples probabilidades en los escenarios para la gestión como producto de la dinámica de la información sobredimensionaron las opciones haciendo imposible, en muchos casos, la construcción de una imagen certera del futuro. Es en los procesos de comunicación donde se construye la realidad de la organización y donde se hace posible resolver la inestabilidad del entorno.

Cuando puede trascender la mera concepción de mensajes o de producción de textos informativos, comienzan a aparecer toda una serie de nuevos espacios y procesos, desde el aporte a la innovación de productos hasta el diseño de procesos culturales para desarrollar procesos de cambios institucionales. (Manucci, 2008: 50)

Los sistemas humanos surgen y se desarrollan a partir de las relaciones entre los individuos y grupos que los componen y de los procesos de comunicación que configuran dichas relaciones, permitiendo su cohesión y reproducción a partir de los significados compartidos. Estos procesos comunicacionales pueden ser abordados desde distintas perspectivas teóricas y se estructuran en tres categorías que exponemos sintéticamente a continuación.

La *semántica*, que opera analizando el significado atribuido a los signos lingüísticos, el sentido y la interpretación de las palabras, las oraciones, las expresiones y los símbolos, y es el resultado de

convenciones que permiten distinguir, por ejemplo, el lenguaje científico del coloquial.

La construcción coherente de oraciones y frases para una comunicación adecuada, así como los canales que se utilizan para comunicar, son materia de análisis de la *sintáctica* que, a su vez, identifica diversos canales: el canal verbal, que refiere a las palabras y al nombre que se lo pone a las cosas y que aporta al contenido del proceso de comunicación buscando continuidad; el canal paraverbal, que resulta complementario del primero y aporta volumen, ritmo, tono, cadencia, según se estructure el mensaje en función del público y del objetivo; el canal no verbal, que contiene los gestos, los movimientos, la presentación personal, los espacios, las posturas, etc., que resultan difíciles de controlar ya que parten del inconsciente, son captados por los receptores condicionando la credibilidad de la información y permiten identificar la relación entre los actores; y finalmente, el contextual o escenario permite comprender y asignar sentido a la comunicación en determinadas circunstancias.

La tercera de estas perspectivas de análisis es la *pragmática*, que se refiere a los principios que rigen el uso del lenguaje en la comunicación y a otros factores que lo condicionan. Watzlawick, Babelas y Jackson (1997) proponen que «toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación» y establecen un conjunto de axiomas para la comunicación humana. Desde la perspectiva de estos autores, es necesario reconocer los cinco principios que formulan como «axiomas de la comunicación».

- El primero de ellos sintetiza la relevancia del proceso explicando que es imposible no comunicar: todo comunica. Lo que posiciona al silencio o a la inacción en un lugar comunicante.
- El segundo axioma plantea que, en toda comunicación, existe un nivel de contenido y un contexto que condiciona su significado, operando como metacomunicación.

- El tercer axioma indica que la comunicación se define por lo que el autor denomina «puntuación» o eventos individuales asociados dentro del flujo de una comunicación, haciendo que la naturaleza de una relación dependa de la puntuación que podamos realizar de dicha comunicación, lo que puede alterar el significado.
- El cuarto axioma establece que la comunicación tiene dos elementos, uno digital, conformado por palabras o gestos con significados fácilmente comprensibles, y uno analógico, por lo general no verbal, que resulta representativo o referencial.
- El quinto axioma establece que cada intercambio en el proceso de comunicación puede ser simétrico o complementario, aludiendo al balance de poder de las partes que interactúan, lo que irá a determinar el curso de la comunicación.

Estos aportes permiten comprender la complejidad inherente a los procesos comunicativos en las relaciones humanas, evitando reducir dichos procesos al contenido de los discursos verbales orales o escritos, e intentan minimizar los efectos de los intercambios en una relación a cuestiones de percepción individual.

¿CÓMO SE EXPRESA LA VIOLENCIA EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES?

Siguiendo con lo expresado en el Capítulo 1, observamos la violencia desde una perspectiva política, como una relación asimétrica de poder en la cual quien se sitúa en la posición superior somete a quien está en la posición inferior (Pratesi y Gómez Palavecino, 2015). Estas posiciones sociales son asignadas por un conjunto de signos y símbolos, denominado «capital simbólico», que permiten situar a los agentes en el espacio social. El lugar que ocupa cada agente dependerá del volumen global de capital que detente, más allá del modo en que ese capital se subdivide

(económico, social, cultural y simbólico) y de las estrategias de reconversión utilizadas.

De esta noción se desprende una categoría superior de violencia que atenta contra las personas a través de mecanismos sutiles que operan utilizando la propia voluntad de las víctimas para sostenerse en el tiempo y se la denomina «violencia simbólica» (Bourdieu, 1997).

Este tipo de violencia se manifiesta a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos que transmiten y reproducen dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de personas o de grupos. Las prácticas de la violencia simbólica son parte de estrategias construidas socialmente en el contexto de esquemas asimétricos de poder, caracterizados por la reproducción de roles sociales según el estatus, el género, la posición social, las categorías cognitivas o de formación. Es una violencia que se sostiene por las representaciones acerca del poder o las estructuras mentales puestas en juego, como parte de una reproducción encubierta y sistemática.

La violencia simbólica se caracteriza por ser una violencia invisible, soterrada, subyacente, implícita o subterránea, que esconde la base de las relaciones de fuerza que están bajo la relación en la cual se conforma (Bourdieu, 1997). Asimismo, se configura como un campo de fuerza que permite la emergencia de todas las demás violencias, haciendo posible la naturalización e institucionalización de prácticas que atentan contra los derechos y la vida de las personas.

Profundizando sobre la perspectiva de Galtung (2003)² expuesta en los apartados iniciales, existe un triángulo de violencia conformado por tres tipos:

² Ver en el Capítulo 1, Conceptualizaciones sobre la violencia.

- La violencia directa, que se concreta a través de comportamientos que dan lugar a actos de violencia evidentes, visibles, por medio de un agresor.
- La violencia estructural, que refiere a prácticas mediadas institucionalmente y a un tipo de violencia indirecta, invisible, que se materializa a través de decisiones que abonan a procesos de negación de necesidades humanas básicas (carencia) como resultado de los procesos de estratificación social, por lo que no requiere de violencia directa para su materialización.
- La violencia cultural, que actúa en todos los ámbitos (religión, arte, derecho, moral, ciencia, ética, etcétera), legitimando los sistemas violentos a través de las ideas, las normas, los valores, la tradición, promoviendo la aceptación y la naturalización de las prácticas y situaciones provocadas por ella a través de actitudes (creencias).

Este último tipo de violencia se comunica a través de múltiples medios: símbolos, religión, lenguaje, ideología, leyes, programas de educación, arte, y demás, promoviendo, legitimando y justificando la violencia estructural y directa, y reprimiendo las posibles resistencias.

Es posible, entonces, suponer que el entorno cultural, donde los seres humanos se desarrollan y se educan, se encuentra impregnado de una cultura de violencia que legitima posiciones polarizadas y justifica el uso de la fuerza por un entramado de valores comunicados a través de los medios y reproducido al interior de las familias y de otras instituciones sociales, y reforzado por normas que predisponen a una actitud pasiva frente a lo injusto.

Mientras la violencia simbólica resulta «invisible» para la víctima que, además, colabora inconscientemente en su reproducción, la violencia cultural admite la conciencia y le permite elegir, en

ciertas circunstancias, darle o no continuidad al proceso, lo que puede desencadenar nuevas instancias de violencia.

Las modalidades o formas de expresión de los tipos de violencia que analizamos son tomadas de las experiencias relevadas en nuestras investigaciones en diferentes organizaciones y presentan modificaciones según el puesto de trabajo o el tipo de organización. Es necesario resaltar que, en función de la complejidad del problema, una modalidad puede inscribirse en más de un tipo de violencia.

Existen formas de violencia asociadas al canal verbal de la comunicación, se inscriben allí los gritos e insultos, pero una clasificación más amplia nos permite hablar de violencia en las comunicaciones, incluyendo los distintos canales a través de los cuales se expresa la violencia laboral. La promoción o participación de rumores malintencionados, insultos, gritos o acusaciones infundadas, descalificación de una persona frente a terceros, burlas o bromas pesadas, podrían asociarse a un canal verbal, oral o escrito, mientras que otras manifestaciones se transmiten a través de lo gestual o actitudinal. Es el caso de negarse a saludar, dar la espalda, no responder, elevar la vista al cielo, hacer gestos con las manos, entre otras.

La violencia sexual está referida a toda conducta o comentario con connotación sexual basada en el poder y no consentida por quien la recibe. Cuando es reiterada, se está frente a una situación de acoso sexual. Este tipo de violencia es considerada desde dos aspectos: con y sin contacto físico. En el primer caso se inscriben las prácticas consideradas casuales o jocosas, tales como roces, palmadas, etc. En el segundo caso, se incluyen numerosas prácticas, algunas aceptadas culturalmente como los «piropos», otras más o menos naturalizadas como las insinuaciones, indirectas o chistes subidos de tono. El espectro es realmente amplio.

En el ámbito laboral analizamos la problemática considerando dos aspectos: las relaciones sociales en el trabajo, que son aquellas que se suscitan entre compañeros, colegas o pares; y las relaciones laborales, que son las que se dan con la jerarquía y que se comunican en forma directa o a través de canales formales en diversas instancias. Estos aspectos se inscriben en la dimensión relacional³ de la violencia laboral.

En el proceso de trabajo o en la evaluación que se hace de él, se pueden constatar las modalidades verbales de violencia que están presentes en situaciones de control excesivo o parcializado del trabajo, en las críticas injustas o exageradas, así como la exposición pública de errores –reales o no– que se inscriben en las relaciones laborales.

En los ámbitos organizacionales, las prácticas no sancionadas, los usos y costumbres que, a pesar de su impacto negativo no son interpeladas en forma oportuna ni generan espacios de consenso o estrategias para la prevención, con el tiempo se convierten en formas culturales que se desarrollan progresivamente a modo de círculo vicioso; pautas muy difíciles de modificar o erradicar.

Estas prácticas se entienden como «violencia institucional» y en ella se apuntan todos los tipos y modalidades de violencia que se inician, se reproducen y permanecen en el contexto organizacional, sin que los responsables de asegurar la calidad de vida y los derechos de los trabajadores se ocupen de promover políticas para prevenir o erradicar estos procesos a través de las herramientas de gestión con las que cuentan. A su vez, son posibles indicadores de violencia la tensión que se percibe en los ambientes de trabajo o un clima laboral negativo. En esta categoría de violencia institucional

³ Ver Capítulo 2.

es posible adscribir a las acciones u omisiones realizadas por los funcionarios, el personal o los agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir el acceso a las políticas públicas y el ejercicio de derechos. Las prácticas violentas también se dan en los sindicatos, los partidos políticos, las organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

LAS COMUNICACIONES VIOLENTAS EN LA ESCUELA

Nuestros estudios en instituciones educativas de una localidad del interior de la provincia de Corrientes dan cuenta de que las expresiones de violencia laboral sufridas por docentes se manifiestan, principalmente, a través de la comunicación oral, en sentido vertical descendente y también en sentido horizontal. Estas prácticas violentas involucran tanto a la jerarquía (relaciones laborales) como a los compañeros de trabajo (relaciones sociales en el trabajo), con una regularidad alarmante debido a la naturalización de dichas prácticas.

La muestra definida para nuestro estudio estuvo compuesta por mujeres que trabajan ocho horas diarias, desempeñándose en dos turnos en la misma o en diferentes escuelas. En función de esta selección, es relevante el número de docentes que expresó ser víctima de violencia verbal, además de otras formas de violencia en las comunicaciones, por ejemplo:

- casos frecuentes de negativas de colaboración con diferentes excusas,
- rumores malintencionados,
- descalificaciones de las personas frente a terceros y críticas a la vida privada,

- preguntas indiscretas en forma expuesta, sobrenombres y comentarios que atentan contra la dignidad,
- vejaciones verbales o gritos, gestos ofensivos y manipulación de las conversaciones verbales,
- críticas injustas o exageradas acerca del trabajo realizado.

Al indagar sobre la percepción de las docentes acerca de las situaciones de violencia vertical descendente, supervisores y directores de establecimientos son mencionados a través de relatos que exhiben las distintas formas que adquieren las prácticas violentas, marcando estilos de comunicación que refuerzan el disciplinamiento. Algunas, como gritos frente a los compañeros de trabajo, insultos e instigaciones a dar respuestas que justifiquen sanciones o que obliguen a las trabajadoras a «bajar la cabeza» y deponer solicitudes que incomodan, propagación de rumores, son conductas habituales. Expresiones relevadas en nuestra investigación dan cuenta de ello:

Sí, por parte de una supervisora que me gritó de todo porque yo quería cambiarme de turno. Lo hizo delante de todas mis compañeras y yo agaché la cabeza nomás, porque ella me instigó para que yo responda y poder hacerme un asiento, y no logró sacarme una palabra. (Entrevistada N° 2)

Haciendo referencia al comportamiento de un directivo, una docente expresó:

Todo el tiempo intenta dejarnos mal paradas haciendo oídas sobre una o todas nosotras. En los actos, delante de los chicos, o trata de llevar y traer chismes con tal de que nos separemos o peleemos entre nosotras. De gritarnos, ni hablar. (Entrevistada N° 2)

Se registraron manifestaciones de violencia en sentido vertical ascendente, las que fueron referidas por los propios directivos a partir de su percepción de la violencia en el contexto cotidiano de trabajo. En la mayoría de los casos, mencionan expresiones que posteriormente justifican, naturalizan o minimizan, dando cuenta de sus estrategias de afrontamiento, tal es el caso de los apodos o sobrenombres, o comentarios descalificativos.

Me pusieron sobrenombre, pero no me lo tomo de mala manera. A mí me dicen «tortuga de jardín», porque no me encuentran nunca, porque no estoy nunca en la oficina, sino que ando por todos lados. Respecto a los chistes, muchos vienen ahora con doble intención, por ejemplo, a mí me dicen: «Y vos que sos licenciada... tal cosa». Como una burla, pero yo no lo tomo así, sé que es como una burla, pero no me afecta en nada. (Entrevistada N° 3)

La quita o negación de colaboración, a pesar de tratarse del pedido de una autoridad, también está presente a través de distintas excusas que son interpuestas por las docentes. Otras manifestaciones de violencia laboral ascendente son los rumores malintencionados, los que también están presentes y son percibidos por los directivos de estas instituciones.

Yo doy una orden, de las veces que tenemos que desfilan por año, surge un imprevisto, y dicen: «Eso porque le falta capacidad», «eso porque no leyó», pero no pasa a mayores. (Entrevistado N° 1)

Se registraron situaciones de violencia física mediante modalidades vinculadas a la comunicación no verbal, tales como gestos agresivos, amenazas de agresión física (gestuales o verbales), así como formas de acecho y persecución en las redes sociales.

Ciertas modalidades de violencia recurren a los aspectos no verbales de la comunicación, reforzados por el propio contexto y la

desigualdad estructural. En algunos casos, la persistencia de las prácticas violentas predispone negativamente las relaciones interpersonales desde el inicio de la jornada, a la vez que promueve cambios de hábitos. Es el caso de los caminos y entradas alternativos que evitan los encuentros entre actores en conflicto.

Sí, es más, en la bedelía (que es la entrada de uno de los institutos) yo ni siquiera puedo entrar por ahí porque cuando yo paso, se ríen y no me dicen ni hola. Y ahora, a veces no me saludan; entre ellos sí, por eso yo doy toda la vuelta cuando entro a la escuela, para no cruzar por donde están ellos, me evito ese mal momento. (Entrevistado N° 4)

En la categoría de violencia institucional se relevaron diferentes situaciones comunicativas tales como violación de la privacidad y de la confidencialidad dentro del ámbito de trabajo, y también situaciones fuera de los espacios de trabajo, aunque vinculadas a él. Es el caso de los responsables de autorizar las licencias médicas, a quienes se indica como autores de maltratos, descalificaciones y de obstaculizar el ejercicio de derechos laborales.

Fue cuando tuve que pedir licencia por una caída, que me golpeé la columna y no me podía levantar. Tuve que ir a Junta Médica en Corrientes y me basurearon, no me quiero ni acordar. (Entrevistada N° 5)

Estas situaciones se agravan por cuanto los docentes de otras localidades de la provincia deben viajar hasta la capital para cumplir con la normativa en materia de contralor:

Cuando me tomé una licencia psicológica hace unos años y fui a la junta médica. Para mí es el peor recuerdo, que ellos no entendían y no sabían diferenciar entre un chanta y alguien que de verdad no puede trabajar. Me basurearon. Y yo fui en busca de ayuda, era un gasto grande irme a Corrientes todo el tiempo, más los médicos de acá, los pasajes, no iba a estar con todo eso con tal de no trabajar.

Cuando me tomé, fue porque necesité, estaba mal y venía peor de lo que me iba a Corrientes. Para mí, eso es negar un derecho. Es mi derecho a tomarme licencia y era innecesario tanto maltrato, tantas trabas. (Entrevistada N° 5)

Frente a las ausencias del personal docente por distintos motivos, las autoridades adoptan posiciones hostiles y en ocasiones discriminatorias, especialmente hacia las docentes de mayor antigüedad ya que, según su argumento, se ven obligados a reorganizar el trabajo.

Hay docentes que se toman por razones de enfermedad justificada y hay docentes que se toman licencias porque no quieren trabajar [...] Son licencias por largo tratamiento que nos desconfiguran todo dentro de la escuela, se mueve toda la estructura. Pueden ser 3 meses, 5 meses, 1 año [...] Generalmente, las mayores toman licencias por largo tratamiento, porque están cansadas de trabajar y las jóvenes, como mucho, se toman 3 días y porque realmente no pueden ir a trabajar. (Entrevistada N° 4)

Se relevaron situaciones percibidas como acoso sexual a través de expresiones verbales entre quienes se consideran víctimas de «piropos» y quienes declaran recibir comentarios sobre su cuerpo, oídas o indirectas, o comentarios con connotaciones sexuales. Sin embargo, cambia el origen de la comunicación por cuanto, en mayor medida, estas agresiones provienen del contexto (alumnos o familiares) y, en segundo lugar, de los compañeros de trabajo.

Las situaciones de violencia de este tipo son excepcionales en espacios de trabajo mayoritariamente integrados por mujeres. Los relatos dan cuenta de prácticas violentas, verbales y físicas, admitidas culturalmente en un contexto social profundamente patriarcal que naturaliza y hasta celebra este tipo de conducta por parte de los varones, condenando, al mismo tiempo, las posibles resistencias.

Sí, por ahí comentarios desubicados, piropos, tanto de algún alumno como de profesores que hubo que frenar. Les pasa a las profesoras también, que lo que hago ahí es hablarles mucho, alertarlas, que no den nunca lugar, no es un día me río y al otro no, es frenar siempre. (Entrevistada N° 6)

Con un profesor colega sí, pero es con todos. Te besa el cachete de manera asquerosa cuando te saluda y te agarra la cintura y te piropea todo el tiempo, muy desagradable, trato de evitarlo. (Entrevistada N° 4)

Frente a las distintas situaciones de acoso sexual, los directivos –por lo general mujeres– adoptan diferentes actitudes que van desde la negación hasta la minimización y solo en algunos casos optan por realizar recomendaciones a modo de acciones de prevención.

REFLEXIONES SOBRE LAS PRÁCTICAS COMUNICATIVAS VIOLENTAS EN LA ESCUELA

Prieto Castillo (2001), parafraseando a Popper, expresa que «construir civilización es disminuir la violencia», lo cual permite comprender las relaciones sociales en general y las que suceden en el sistema educativo en particular, por cuanto considera que todo educador posee una tarea fundamental, la de disminuir la violencia en las relaciones que se construyen en el espacio áulico y en el ámbito del establecimiento. En este sentido, es necesario construir espacios armónicos y saludables donde las expresiones, la comunicación y el interaprendizaje en función del propio lenguaje, las experiencias personales y el encuentro con el hacer científico, sean contenedores y motivadores del aprender.

En su estudio sobre la comunicación en la educación, el autor reconoce que la convivencia no se construye en sentido lineal, sino en el proceso comunicativo; tanto la palabra como los gestos pueden ocasionar rupturas difíciles de resolver. El sentido

de la educación y las particularidades que asume el proceso de enseñanza y de aprendizaje se construye y adquiere significación en aquellas expresiones no verbales, tales como la mirada, el tono de voz, una interrupción que pueden construir o destruir las relaciones o el clima en la institución.

A partir de lo descrito, es posible identificar modalidades de violencia que parecen resultar habituales en este tipo de instituciones. Las expresiones vertidas por docentes y directivos permiten inferir, bajo un manto de violencia simbólica, distintas manifestaciones de violencia directa, especialmente en sentido horizontal, naturalizadas por la presencia de una forma de violencia cultural que permite comprender el sentido de la frase pueblo chico, infierno grande, aludiendo al contexto social en el cual se desarrolló la investigación. Estas expresiones de violencia dentro del sistema educativo y de las organizaciones escolares dan cuenta de la presencia de violencia estructural en todos sus tipos, legitimando conductas y fortaleciendo actitudes que persisten, prevalecen y se naturalizan en un contexto fuertemente jerarquizado y burocrático.