



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

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



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



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

El trabajo en mal estado

La violencia laboral en organismos públicos

ANA ROSA PRATESI
(coordinadora)

ANA ROSA PRATESI
SANTIAGO ARIEL CASTILLO
CLAUDIA MARIELA GATTI
LUCAS ARIEL OVIEDO
DIEGO TOMÁS FERNÁNDEZ

COLECCIÓN SOCIEDAD EN MOVIMIENTO



Índice

Presentación.....	9
-------------------	---

Parte 1. Abordajes de la violencia en contextos de trabajo

Capítulo 1. Los nombres de la violencia laboral.

Perspectivas y alcances teóricos

Ana Pratesi

Conceptualizaciones sobre la violencia	16
--	----

Conceptualizaciones sobre violencia laboral	19
---	----

Capítulo 2. La dimensión relacional de la violencia laboral

Ana Pratesi

Relaciones de poder.....	26
--------------------------	----

La autoridad en el trabajo.....	28
---------------------------------	----

Acumulación y explotación	31
---------------------------------	----

Modos de la violencia laboral	32
-------------------------------------	----

Capítulo 3. La dimensión organizacional en la violencia laboral

Ana Pratesi

Bases para la tolerancia a la violencia laboral.....	38
--	----

Prácticas de violencia laboral	39
--------------------------------------	----

Culturas en las organizaciones.....	43
-------------------------------------	----

Capítulo 4. La dimensión institucional en la violencia laboral

Ana Pratesi

Educación: la universidad nacional.....	47
La estructura jerárquica de las cátedras	48
Los concursos docentes	49
La autonomía universitaria	50
La educación laica.....	51
El Poder Judicial	52

Parte2. Situaciones de violencia en contextos de trabajo

Capítulo 5. Cuerpos y subjetividades sometidas.

El espacio como dispositivo de coerción en las relaciones de trabajo

Santiago Castillo, Claudia Gatti y Lucas Oviedo

La violencia como característica de las relaciones de trabajo en el sector público	62
La dinámica del poder y su influencia en la subjetividad	64
El espacio como dispositivo disciplinar	70
Expresiones de la coerción en el contexto de trabajo	72
«La ventana» como reflejo de la organización disciplinada del trabajo	72
«La piecita» y «el archivo» como espacios de aislamiento y castigo	74
«La llave» como dispositivo de habilitación y clausura	77
Las condiciones organizacionales como factores de violencia	78

Capítulo 6. Prácticas comunicativas violentas en organizaciones educativas de Corrientes.

Claudia Gatti y Santiago Castillo

Los modos de gestión como determinantes de la comunicación interna en las organizaciones.....	82
--	----

La comunicación como vía de expresión de la violencia	85
¿Cómo se expresa la violencia en los procesos comunicacionales?	89
Las comunicaciones violentas en la escuela	94
Reflexiones sobre las prácticas comunicativas violentas en la escuela	99

Capítulo 7. Tecnología, trabajo y conflicto.

Herramientas teórico-metodológicas para su estudio	101
Lucas Oviedo y Diego Fernández	

Aportes recientes en la comprensión del cambio tecnológico en los espacios laborales	103
Los aportes de las CST y de los estudios CTS para la comprensión del cambio tecnológico y su influencia en la organización del trabajo	105
Crisis del fordismo y emergencia de la especialización flexible: nuevas formas de organización del trabajo	105
La apertura de la «caja negra» de la tecnología.	
Relaciones de poder en torno al cambio tecnológico	108
Aspectos metodológicos para el abordaje de las relaciones de poder frente al cambio tecnológico en los ámbitos organizacionales	114
Fase 1. Identificación del artefacto tecnológico	115
Fase 2. Definición de los actores y sus redes	116
Fase 3. Análisis de los significados	116
Fase 4. El proceso de clausura	117
Conclusiones	118

Capítulo 8. Aportes para la gestión de las relaciones de trabajo ante situaciones de violencia laboral en la administración pública.

Claudia Gatti, Santiago Castillo y Lucas Oviedo

La violencia laboral como paisaje común de la administración pública. Desafíos para pensar intervenciones efectivas	122
En la organización del trabajo	128
En la gestión de la carrera laboral	129

En la afectación de los derechos laborales	129
Una perspectiva cuantitativa de la violencia laboral en la administración pública del Chaco	130
La violencia laboral como figura en los convenios colectivos de trabajo y en las leyes de la Provincia del Chaco	132
Algunas pautas orientadoras para prevenir y erradicar la violencia laboral.....	135
Primera etapa. Sensibilización de los actores	135
Segunda etapa. Formulación del plan de prevención de la violencia.....	136

Presentación

Nuestro grupo, «Trabajo, sociedad y subjetividad», de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste, desarrolló durante el periodo 2008-2010 una investigación acerca de la socialización laboral en adultos de las provincias de Chaco y Corrientes.

A medida que avanzábamos en ese estudio, constatábamos que los entrevistados, varones y mujeres trabajadores, algunos de ellos desde la década de 1940, narraban situaciones en las que habían sido violentados en sus relaciones de trabajo, prácticas que eran habituales y que estaban incorporadas como parte de su experiencia laboral.

A partir de esos resultados, orientamos nuestra siguiente investigación a abordar la violencia laboral y elegimos para ello organizaciones del Estado en consideración de la incidencia que tiene el empleo público en estas provincias. De esta manera, nos abocamos a conocer las situaciones que vivían los trabajadores y las trabajadoras en ministerios, organismos descentralizados, municipalidades, escuelas, universidades y juzgados.

Los resultados y conclusiones preliminares se fueron presentando en diferentes eventos científicos, nacionales e internacionales, y publicados en revistas científicas; con base en estos desarrollos,

consideramos necesario recapitular y reflexionar sobre ellos para elaborar el texto que presentamos aquí.

La violencia en las relaciones de trabajo es una problemática extendida que se ha instalado en la agenda social y convoca a trabajadores, sindicalistas, académicos y funcionarios, entre otros actores, a debatir para diseñar lineamientos que permitan revertir la situación, prevenir y erradicar la violencia laboral. La mayor dificultad para lograrlo radica en la naturalización del ejercicio de violencia por parte de quienes la padecen, de quienes la ejercen y de quienes son responsables de las organizaciones en las que se produce. Este libro tiene el objetivo de mostrar los factores que contribuyen a la génesis y permanencia de la violencia en el mundo del trabajo.

Profundizamos en las categorías que consideramos que están siempre actuando en el fenómeno de la violencia laboral: las relaciones de poder, los aspectos organizacionales y los factores institucionales. Abordamos críticamente las diferentes conceptualizaciones de la violencia laboral y su relación con teorías sobre la violencia social en sentido amplio. Asimismo, presentamos diferentes escenarios y modos en los que se desarrolla la violencia laboral: el uso de los espacios, de la comunicación, los conflictos en las relaciones de trabajo desencadenados por los cambios tecnológicos y, también, una propuesta de lineamientos para prevenir y erradicar la violencia laboral.

Esta problemática ha sido estudiada desde diferentes disciplinas de las ciencias sociales y es un tema de la agenda actual, tanto para el ámbito social como para el ámbito científico. Como consecuencia de la reflexión sobre los resultados de la investigación, realizamos un análisis crítico de las teorías vigentes referidas al tema y propusimos un esquema teórico-metodológico para el estudio en esta materia, explicando los distintos niveles que interactúan para su emergencia y permanencia. Al mismo tiempo,

profundizamos en las diferentes situaciones que hemos observado en nuestro trabajo, demostrando de qué manera se ponen en marcha dispositivos coactivos que han quedado invisibilizados para los sujetos involucrados y planteamos pautas orientadoras para prevenir y erradicar la violencia laboral.

La finalidad de este libro es poner a disposición de los lectores el producto de nuestra investigación, que hemos organizado de la siguiente manera: en el primer capítulo, «Los nombres de la violencia laboral. Perspectivas y alcances teóricos», analizamos las conceptualizaciones sobre violencia laboral desarrolladas por diferentes autores, en cuanto a las categorías de análisis que implementan: interacción, intencionalidad, institución, explotación, sufrimiento. Nos interesa conocer de qué manera se articulan estas teorizaciones específicas para el campo laboral con las propuestas conceptuales acerca de la violencia en el amplio campo social, en particular con quienes han elaborado dimensiones y tipologías que nos permiten comprender el alcance de las teorías específicas sobre la violencia laboral.

En el segundo capítulo, «La dimensión relacional de la violencia laboral», constatamos que la violencia es una condición intrínseca del proceso de trabajo y la consideramos desde una perspectiva política como una relación asimétrica de poder en la que quien se sitúa en la posición superior somete a quien está en la posición inferior. Asimismo, abordamos la problemática sopesando la autoridad como una forma de ejercicio del poder y la acumulación como un efecto del ejercicio del poder.

Esta dimensión relacional nos lleva al tercer capítulo, «La dimensión organizacional en la violencia laboral», que presenta las organizaciones estatales donde, en tanto ámbitos en los que se desarrollan relaciones de trabajo, confluyen dos dimensiones del poder, el que es propio de los dispositivos de control y de las jerarquías laborales, y el poder político, cuyo fin es el gobierno y la

gestión. Esta característica de las organizaciones estatales es un factor fundamental en la formación de su cultura, ya que el poder político, que está siempre en disputa, interfiere activa y dinámicamente en las relaciones de poder que se desarrollan en la actividad laboral. Aquí se exponen los rasgos de la cultura organizacional que dan lugar a un alto nivel de tolerancia a las situaciones de violencia laboral, con consecuencias perniciosas para el clima de trabajo y para el bienestar de los trabajadores.

«La dimensión institucional en la violencia laboral» es el tema del cuarto capítulo, donde proponemos considerar como un factor central de las situaciones de violencia laboral los procesos de institucionalización que atraviesan las organizaciones, y que dejan establecido un conjunto de normativas y antecedentes en cuanto a la resolución de conflictos o demandas en las relaciones de trabajo. Entendemos la institución como todo lugar de producción y reproducción de las relaciones sociales de producción, en una dialéctica de confrontación entre lo instituido y las fuerzas instituyentes. Se abordan dos instituciones, la educación y la justicia, a través del estudio de normas, reglamentos y prácticas establecido.

El quinto capítulo, «Cuerpos y subjetividades sometidas. El espacio como dispositivo de coerción en las relaciones de trabajo», se propone abonar la discusión y comprensión de las expresiones que tiene la violencia laboral en las organizaciones contemporáneas. Particularmente, describe y analiza, a partir del análisis de experiencias atravesadas por los trabajadores, las formas que asumió el ejercicio de la violencia en las relaciones de trabajo enmarcadas en una organización educativa del sector público nacional. Se describen las formas en las que se expresa el poder, se ejerce la disciplina y se establece el control de los trabajadores, en las que se constatan un conjunto de prácticas violentas que tienen como características el uso del espacio en función de la coerción de cuerpos y subjetividades

de los trabajadores, y la funcionalidad del marco normativo-burocrático de la organización como factor de reproducción de estas prácticas violentas en el trabajo.

Por otra parte, en el sexto capítulo, denominado «Prácticas comunicativas violentas en organizaciones educativas de Corrientes», se describen y analizan las prácticas comunicativas que estructuran las relaciones de trabajo en instituciones de la educación, de distintos niveles. A partir de un estudio que relevó la experiencia de directivos y docentes, se identificaron las diferentes expresiones que adopta la violencia laboral, con evidencias de la presencia de modalidades directas e indirectas, tanto en sentido vertical como horizontal, naturalizadas por los trabajadores por considerarla propia de un sistema jerárquico y burocrático que, además, se encuentra inserto en un contexto sociocultural caracterizado por la violencia cultural y simbólica.

«Tecnología y organización del trabajo. Herramientas teórico-metodológicas para su estudio», séptimo capítulo del libro, aborda la dinámica de la relación entre trabajo y tecnología desde una perspectiva que pone foco en las relaciones de poder y el conflicto. El análisis se estructura en un nivel conceptual, en el que se destacan las principales corrientes teóricas que analizan este fenómeno, focalizando en el reciente constructivismo social de la tecnología dentro de los estudios de las Ciencias Sociales del Trabajo. A lo largo del texto, el/la lector/a encontrará orientaciones que le permitirán discutir el cambio tecnológico en los contextos laborales de manera crítica y constructivista, permitiéndole operativizar los conceptos para el trabajo empírico.

Por último, en el octavo capítulo, «Aportes para la gestión de las relaciones de trabajo ante situaciones de violencia laboral en la administración pública», consideramos que en ámbitos de trabajo profundamente complejos como la administración pública, donde

las relaciones laborales se entremezclan con relaciones político-partidarias y familiares, las situaciones de violencia tienen su anclaje en un régimen burocrático-administrativo que convierte a gran parte de los trabajadores en sujetos sufrientes y desmoralizados. Este escenario exige intervenir instrumentando una mirada multidimensional de la violencia laboral, poniendo especial énfasis en la prevención como factor fundamental para mejorar las relaciones de trabajo. En este capítulo se problematiza el rol de quienes se desempeñan en la gestión de personas, exhibiendo las complejidades que imponen las situaciones de violencia laboral en estos contextos organizacionales y se propone una breve guía orientada a la prevención de estas situaciones.

Esperamos contribuir con este aporte a la comprensión de la violencia en las relaciones del trabajo, estimular los estudios sobre esta problemática y, fundamentalmente, activar la conciencia acerca de los daños que produce en los sujetos y en la sociedad.

Parte 1

**Abordajes de la violencia
en contextos de trabajo**

Ana Pratesi

Capítulo 1

Los nombres de la violencia laboral. Perspectivas y alcances teóricos

La violencia laboral es considerada una epidemia global, y desde las ciencias sociales se realizan estudios para comprender el fenómeno y para proponer lineamientos de intervenciones preventivas o paliativas que están fundamentados en teorías provenientes de diferentes disciplinas y orientaciones epistemológicas.

Nos interesa conocer de qué manera se articulan estas teorizaciones específicas para el campo laboral con las propuestas conceptuales acerca de la violencia en el amplio campo social. En este sentido, si bien es un tema que ha sido abordado por teóricos clásicos y desarrollado por numerosos investigadores, escogemos los planteamientos de Johan Galtung y Jorge Roze porque elaboran dimensiones y tipologías que nos permiten comprender el alcance de las teorías específicas sobre la violencia laboral.

CONCEPTUALIZACIONES SOBRE LA VIOLENCIA

Jorge Roze propone una serie de hipótesis conceptuales, poniendo énfasis en la afirmación de que la violencia opera como destructora de relaciones sociales y como constructora de relaciones sociales. La violencia destruye las relaciones sociales, «tanto

aquellas que hacen a la forma como los individuos producen y reproducen sus condiciones de vida; los aspectos simbólicos que determinan las identidades sociales e individuales, así como las que se expresan en la corporeidad de los sujetos» (Roze, 2014b: 23). Pero, así también, la violencia construye las diferentes formas a través de las cuales se ejerce el poder, como soberanía, control, disciplina, biopoder.

Siguiendo a este autor, la violencia se manifiesta en tres dimensiones: como potencia económica, en la construcción de orden social y como respuesta a lo social emergente: no se trata de expresiones de violencia autónomas, desligadas unas de otras, sino de dimensiones constitutivas del fenómeno. En otras palabras: «Lo que se puede caracterizar como violencia no es ya un hecho, cosa o situación; sino un componente, un operador en el proceso de génesis, consolidación, transformación y destrucción de relaciones sociales» (Roze, 2014a: 10).

La dimensión económica se expresa en la violencia abierta o en los procesos de coacción que están presentes en la irrupción del capitalismo en ámbitos donde existen formas capitalistas más atrasadas o formas no capitalistas. Se conforman así territorios cuyo dominio es motivo de enfrentamientos entre fracciones de diferentes clases sociales, llevando en ocasiones a la desaparición de las más débiles.

En cuanto a la segunda dimensión, Roze considera, referenciando a Max Weber, que el Estado ejerce el monopolio de la violencia y constituye el poder explícito mediante el cual se construye el orden social, se delimita el dominio sobre el territorio y se instauran formas políticas. Pero hay procesos no explícitos que también construyen orden social y cuerpos dóciles a través de la regulación del tiempo, la distribución en los espacios, la vigilancia, el disciplinamiento, la intervención en las poblaciones, etc. La amenaza es el mecanismo que opera para lograr que los sujetos –individuales

y colectivos— queden insertos en estos procesos. Es una forma de violencia que sume a los sujetos en un estado de indefensión y puede tener diferentes contenidos: el hambre, la delincuencia, el terrorismo y a toda figura —real o virtual— que ponga en peligro su modo de vida o su seguridad.

La tercera dimensión se enfoca en los sectores subordinados de la sociedad y considera que las acciones de respuesta a las coacciones padecidas se expresan como desobediencia al orden establecido. Esta rebeldía provoca la destrucción de relaciones sociales y la creación de nuevas relaciones, que pueden estar orientadas a obrar como estrategias de supervivencia, resistencia o como acción constituyente.

Por su parte, Johann Galtung plantea que la violencia incluye un extenso conjunto de situaciones de dominación y desigualdad. «Entiendo la violencia como afrentas evitables a las necesidades humanas básicas, que rebajan el nivel real de la satisfacción de las necesidades por debajo de lo que es potencialmente posible. Las amenazas son también violencia» (Galtung, 2003: 9). Se trata de las necesidades humanas básicas de supervivencia, de bienestar, de identidad y de libertad. Al conjunto de situaciones de violencia, lo organiza en una tríada de supratipos: la violencia directa, la violencia estructural y la violencia cultural, entre las cuales hay un flujo de causalidad que circula entre ellas.

Con el tipo violencia directa, Galtung se refiere a las situaciones evidentes de violencia física, verbal o psicológica que se manifiestan como muertes evitables, lesiones, acoso, represión y que, en la dimensión temporal, son del orden del acontecimiento. La violencia estructural se corresponde con procesos de estratificación social, producto de la explotación de los recursos materiales y sociales, por parte de un sector en detrimento de la satisfacción de necesidades de los que quedan marginados de la accesibilidad a esos recursos; este tipo de violencia es constitutivo

de los sistemas económicos, sociales y políticos. La violencia directa y la violencia estructural son justificadas o legitimadas por la violencia cultural, que consiste en la imposición de determinados aspectos culturales por sobre otros en el ámbito simbólico de la experiencia y que se expresan a través de la religión y la ideología, el lenguaje, la ciencia y los símbolos particulares.

CONCEPTUALIZACIONES SOBRE VIOLENCIA LABORAL

Como «polisemia de la violencia» caracteriza Roze (2014b) al hecho de que con ese término designamos una multiplicidad de fenómenos sociales. Esta situación se revierte cuando hablamos de la violencia en las relaciones de trabajo, en este caso hay una tendencia a nombrar el fenómeno con términos que eliden la fuerza, intensidad y potencia que se expresan en la palabra «violencia» y, en cambio, se utilizan términos como *mobbing* y acoso.

Tomamos teorías sobre la violencia en el ámbito del trabajo provenientes de enfoques disciplinares de la psiquiatría, la psicología clínica, la psicología social y la sociología, que han sido desarrolladas por Heinz Leymann, Marie-France Hirigoyen, Christophe Dejours y Diana Scialpi.

En las diferentes conceptualizaciones se ponen en juego dimensiones tales como formas de conducta, espacialidad, temporalidad, características personales, características organizacionales, entre otras. En tanto, describen los actos y conductas hostiles y sus consecuencias en la salud de las personas, es decir, en la manifestación visible, se inscriben en el supratipo de violencia directa de Galtung y, mientras muestran las consecuencias que la violencia tiene en los vínculos entre trabajadores y los cambios en los roles y posiciones que ocupan, constituyen ejemplos de la violencia como construcción de orden en una escala microsocial.

Heinz Leymann, psiquiatra alemán que desarrolló su trabajo en Suecia, denomina psicoterror o *mobbing* a la situación en la cual una persona o un grupo de personas acosan en un plano psicológico a otra persona o grupo de personas, con la finalidad última de que abandonen el lugar de trabajo, atentando contra su reputación y obstaculizando sistemáticamente su desempeño laboral durante un lapso promedio de seis meses. Otra forma de manifestación de la violencia es cuando el *mobbing* es recíproco, hasta que en este enfrentamiento una de las partes se convierte en víctima. Sea unidireccional o bidireccional, las consecuencias son sufrimiento psíquico, aislamiento social y padecimientos psicósomáticos. Recordemos que el término «mobbing» (1998) fue utilizado por Konrad Lorenz en sus estudios de etología para referirse a una forma de agresión.

La teoría de Leymann ha tenido desarrollos posteriores a cargo de distintos investigadores. Actualmente, hay acuerdo en considerar la frecuencia y duración de los hechos de violencia de manera flexible (Neffa, 2015). Su propuesta se traduce en indicadores para detectar y medir el *mobbing* en el Cuestionario LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), que releva las subescalas de acoso: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal. Podemos ver que la dimensión predominante en el esquema conceptual de Leymann es la interacción, que consiste en acciones sucesivas y entrelazadas de conductas que tienen por respuesta otra conducta que, a su vez, tendrá una respuesta que se desarrolla en un lapso, que tiene un alcance determinado, genera expectativas y adquiere un carácter acumulativo (Alcover de la Hera, Martínez Iñigo, Rodríguez Mazo y Domínguez Bilbao, 2004).

Desde otro punto de vista, Marie-France Hirigoyen (2000) se enfoca en el llamado «acoso moral», caracterizado como conducta

abusiva, consistente en actos, gestos y palabras que atentan contra la dignidad e integridad del trabajador. Esta conducta puede perseguir el fin de apartarlo del lugar del trabajo o bien provocar un deterioro del ambiente laboral. En este caso, la interacción también es predominante en el análisis de la violencia laboral, con la adición de considerar la intencionalidad del acto, que es herir de manera consciente o inconsciente por parte del acosador que está motivado por sentimientos de rechazo a la alteridad, envidia, celos, rivalidad o miedo.

Este proceso de manipulación estaría favorecido en determinados contextos de trabajo. No son sólo ámbitos en los que impera un elevado nivel de estrés y una mala organización, sino, sobre todo, las prácticas de empresa poco claras, o incluso francamente perversas, las que constituyen una especie de autorización implícita a las conductas perversas individuales. (Hirigoyen, 2001: 165)

Si enlazamos estas ideas de violencia laboral con las teorías de violencia en su sentido más amplio, encontraremos que el *mobbing* y el acoso moral, y sus descripciones, están contenidos en el tipo de violencia directa de Galtung –como el emergente manifiesto– y en la violencia que construye un orden, a nivel microsocial, según la propuesta de Roze.

Desde la psicodinámica del trabajo, Christophe Dejours dirige el interés hacia el fenómeno del sufrimiento del trabajador como consecuencia de las tensiones entre la prescripción organizacional y el trabajo real. En esta perspectiva se concibe el trabajo como la actividad que despliegan los hombres y las mujeres para conciliar tres elementos:

- lo que deben hacer, que consiste en el trabajo teórico, prescrito por la organización;

- lo que es posible hacer, el trabajo real que se desarrolla condicionado por las características del contexto, y
- lo que desearían hacer, teniendo en cuenta lo que las personas que trabajan consideran correcto, justo o bueno (Dejours, 2013).

Por un lado, el/la trabajador/a recibe las indicaciones acerca de qué y cómo hacer determinado trabajo. Las indicaciones pueden ser muy detalladas, pero nunca van a ser tan específicas como para contemplar todas las situaciones posibles del trabajo. El/la trabajador/a completa esos vacíos en la prescripción del trabajo con su propio ingenio para resolver dificultades y su criterio con respecto a lo que se considera correcto. A esto se le llama «trabajo vivo» y es constitutivo del sufrimiento del/la trabajador/a.

En las investigaciones de esta corriente se demuestra que, además del sufrimiento propio del trabajo, hay un sufrimiento adicional ante el cual los trabajadores despliegan mecanismos de defensa, de manera individual o colectiva, que son funcionales a la productividad. La organización del trabajo que genera estrés exacerba la tensión nerviosa, la agresividad y esto aumenta el ritmo de trabajo. Las zonas de ignorancia que tiene el trabajador sobre la materia y el proceso de trabajo producen ansiedad y atención constante ante el posible riesgo. Por último, pero esencial en las relaciones de trabajo, subraya la ansiedad basada en la disciplina del hambre, directamente relacionada con la supervivencia (Dejours, 2001).

La ansiedad es utilizada por la dirección como una verdadera palanca para hacer trabajar a los obreros. Haciendo recordar constantemente y de diversas maneras la existencia de un riesgo más que de un peligro actual, la dirección mantiene voluntariamente a los trabajadores en un estado de alerta [...] El riesgo crea espontáneamente la iniciativa, favorece la multipolivalencia y permite la economía de una verdadera formación que, por otra parte, la dirección sería incapaz de brindar. (Dejours, 2001: 114)

Esta concepción del sufrimiento en el trabajo se inserta y obtiene sentido en el proceso capitalista de producción y está ligada lógicamente a la idea de violencia estructural de Galtung y a la de violencia como potencia económica de Roze, además de a la violencia directa y la construcción de orden social de ambos autores.

Por otra parte, nos interesan los estudios de Diana Scialpi (2001, 2002), que están directamente relacionados con nuestra investigación sobre la violencia laboral en organismos del Estado. Según esta autora, «existe una íntima relación entre sufrimiento personal (impacto en la salud física y psíquica de los agentes públicos) resultados de la gestión pública y resquebrajamiento del sistema democrático y del Estado de Derecho» (Scialpi, 2002: 200). En su propuesta hay un vínculo entre la violencia laboral y lo que denomina la violencia político-burocrática, funcional al desarrollo de la corrupción. La violencia político-burocrática es un tipo de violencia política que se ejerce sobre los trabajadores del sector público por parte de funcionarios políticos o por funcionarios de mayor jerarquía que tienen la obligación de hacer cumplir las normas y el resguardo de los trabajadores a su cargo. En esta modalidad de violencia se profundiza el daño sobre la víctima negando el acto con su rerotulación, con argumentaciones que giran en torno a la necesidad de modernización del Estado, la organización para la eficacia y la eficiencia, entre otras.

A modo de síntesis, revemos las correspondencias entre las conceptualizaciones sobre la violencia social de Galtung y Roze con los desarrollos teóricos sobre la violencia laboral en el siguiente cuadro.

AUTOR	DENOMINACIÓN	DIMENSIONES DE ANÁLISIS	TIPOLOGÍA GALTUNG/ROZE
Leymann	Psicoterror o <i>mobbing</i>	Interacción	Violencia directa/orden social
Hirigoyen	Acoso moral	Interacción Intencionalidad	Violencia directa/ orden social
Scialpi	Violencia laboral + Violencia político - burocrática	Interacción Institución Política	Violencia directa, estructural y cultural/ orden social, potencia económica
Dejours	Sufrimiento	Trabajo Sistema de explotación	Violencia directa y estructural/potencia económica

Consideramos que, con el fin de ampliar y profundizar la comprensión de este fenómeno, se hace necesario recurrir al análisis de las relaciones de trabajo en la etapa actual del capitalismo, de qué manera se crean y recrean los vínculos de hostilidad entre trabajadores de la misma o diferente jerarquía, y cómo se destruyen lazos de solidaridad que abordaremos en los siguientes capítulos.