

Violencia y Acoso  
en el Mundo  
del Trabajo, con  
énfasis en el sector  
salud: aplicación  
Convenio 190 y  
Recomendación 206  
OIT

---



INTERNACIONAL DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

**Kommunal.**



**Autores:**

DANIELA ANGELONE  
JULIA CAMPOS  
MARIANA CAMPOS  
JIMENA FRANKEL  
LUIS CAMPOS  
JULIANA ORTIZ

**Coordinadora:**

VIVIANA GARCÍA

Diciembre 2021



**Kommunal.**



## ÍNDICE

---

- » Marco Conceptual y Prácticas. Convenio 190 Recomendación 206. Violencia y Acoso en el Mundo del Trabajo \_\_\_\_\_ pág 6-7
- » Coordenadas conceptuales y prácticas sobre el Convenio 190 \_\_\_\_\_ pág 8-15
- » Herramientas para promover la Acción Sindical sobre el Convenio 190 \_\_\_\_\_ pág. 17-26

### ANEXOS:

- » Exigencias al Estado desde las organizaciones sindicales para la Erradicación de las violencias y el Acoso en el Mundo del trabajo \_\_\_\_\_ pág 27-30
- » Bibliografía \_\_\_\_\_ pág. 31

Este material de formación ha sido elaborado en el marco del proyecto “Violencia de Género en el sector salud en los países de Brasil, Colombia, Chile, El Salvador y Perú”, financiado por el sindicato sueco Kommunal en coordinación con la Internacional de Servicios Públicos (ISP).

Esta Guía, que se desarrolla en el marco de la pandemia del COVID, abre un enorme desafío para los sindicatos involucrados en el proyecto de no sólo difundir los estudios que se han realizado respecto a la violencia en el sector salud y su impacto en las condiciones laborales y salud mental para quienes la viven, sino del trabajo sindical desde el punto de vista de la prevención, el acompañamiento, la sanción y las acciones que promuevan la ratificación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y su recomendación 206.

Nayareth Quevedo M.  
Coordinadora del Proyecto Kommunal

## Presentación:

---

La adopción del Convenio 190 (C190) y la Recomendación 206 (R206) por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) constituye un hecho clave en la búsqueda de prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Si bien la preocupación por generar espacios de trabajo libres de violencia y acoso existe desde varios años y se han llevado adelante distintas acciones desde las organizaciones sindicales para contribuir a su erradicación, la adopción de este Convenio es una oportunidad especial para colocar este tema en el centro de los debates en torno a las relaciones laborales.

### **¿Qué es la OIT y cómo se conforma?**

La OIT es la única agencia tripartita de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es decir, reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

### **¿Cuáles son las normas que establece?**

La OIT elabora normas internacionales del trabajo, que son instrumentos jurídicos preparados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) que establecen principios y derechos básicos en el trabajo. Las normas se dividen en convenios (o protocolos), que son tratados internacionales jurídicamente vinculantes que pueden ser ratificados por los Estados Miembros, o en recomendaciones, que actúan como directrices no vinculantes.

### **¿Qué sucede cuando un país ratifica un Convenio de la OIT?**

Las normas internacionales del trabajo son preparadas en la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT. Si un país decide ratificar un convenio, en general este entra en vigor para ese país un año después de la fecha de la ratificación. Los países que ratifican un convenio están obligados a aplicarlo en la legislación y en las prácticas nacionales, y a enviar a la Oficina memorias sobre su aplicación a intervalos regulares .

### **¿Para qué les sirve a las organizaciones sindicales la ratificación de un Convenio de OIT?**

Las organizaciones sindicales pueden y deben reclamar la implementación y/o reglamentación de un convenio ratificado por su Estado. El compromiso que este último asumió al ratificar la norma es cumplir con sus disposiciones, por lo cual, las organizaciones deben exigir su aplicabilidad.

En este sentido, la Internacional de Servicios Públicos (ISP) propone esta guía sindical con el objetivo de acercar el contenido tanto del Convenio 190 como de la Recomendación 206 de la OIT a dirigentes y delegadxs de los sindicatos que conforman dicha organización, para que puedan conocer sus disposiciones y convertirlas en demandas o acciones concretas de acuerdo a la realidad de cada país. Las herramientas e instrumentos que se presentan en esta guía pueden ser útiles también para el abordaje de situaciones de violencia y acoso al interior de las organizaciones sindicales.

El propósito de esta guía es acercar el aporte específico que realiza el Convenio 190 para disparar debates, reflexiones e intercambios entre compañerxs al interior de las organizaciones que conforman la ISP en general, y para Brasil, Chile, Colombia, El Salvador y Perú, en particular. Lejos de presentarse como una serie de pasos para su aplicación, se formulan preguntas así como posibles líneas de

acción de modo general, es decir, sin contemplar la especificidad de cada territorio para que pueda ser un instrumento útil y abierto para cualquier dirigente o delegadxs gremial. Vale aclarar también, que el objetivo es hacer una contribución a las organizaciones sindicales en sus distintos niveles: desde los lugares de trabajo hasta los espacios de decisión más centralizados.

A continuación, presentamos la estructura de la guía y el contenido de cada uno de sus apartados, que fueron desarrollados en respuesta a cinco preguntas fundamentales:

- 1 » **¿QUÉ ES EL CONVENIO 190 DE LA OIT?** En el primer apartado, se explica el contexto de adopción del Convenio 190 por parte de la OIT así como su importancia y particularidad.
- 2 » **¿QUÉ ES LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO?** En el segundo apartado, se presenta la definición de violencia y acoso que realiza el Convenio 190 y se explica su aporte específico.
- 3 » **VIOLENCIA Y ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO: ¿QUIÉNES LA EJERCEN? ¿QUIÉNES LA SUFREN? ¿DÓNDE Y CUÁNDO OCURRE?** El tercer apartado, aborda cuál es el marco de aplicación del Convenio 190, es decir, quiénes pueden ejercer una situación de violencia y acoso, quiénes pueden ser víctimas de la misma y en qué circunstancias espacio-temporales puede ocurrir.
- 4 » **¿CÓMO Y QUÉ HACER PARA DETECTAR Y PREVENIR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO?** El cuarto apartado, presenta algunas herramientas para trabajar en la detección y prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- 5 » **¿QUÉ HACER PARA ABORDAR UN HECHO DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO?** En el quinto y último apartado, presenta algunas herramientas que las organizaciones sindicales pueden poner en práctica a la hora de abordar una situación de violencia y acoso.

Por último, se presentará un anexo en el que se detallan cuáles son las obligaciones que tienen los Estados miembro al momento de ratificar el Convenio 190, para cumplir con sus disposiciones y qué acciones sindicales pueden llevarse adelante para exigir su cumplimiento.

**COORDENADAS  
CONCEPTUALES Y PRÁCTICAS  
SOBRE EL CONVENIO 190**

# 1- ¿Qué es el Convenio 190 de la OIT?

El Convenio 190 de la OIT es el primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. Dicho Convenio y la Recomendación 206, fueron adoptados en la 108ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT que tuvo lugar en Ginebra (Suiza) en junio del año 2019 y entraron en vigor el día 25 de junio del año 2021.

CONVENIO 190	RECOMENDACIÓN 206
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Es un tratado internacional <b>vinculante</b> para aquellos Estados que lo ratifican.</li> <li>» Los Estados que lo ratifican, se encuentran <b>obligados</b> a hacerlo cumplir y adoptar las medidas necesarias para ponerlo en práctica.</li> <li>» Las organizaciones sindicales pueden <b>exigir</b> a los Estados su <b>ratificación</b> y su <b>cumplimiento efectivo</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Brinda <b>orientaciones para la aplicación</b> del C190 pero no es vinculante, por lo que no genera obligaciones</li> <li>» Sugiere <b>medidas</b> o una "hoja de ruta" que pueden <b>implementar</b> los Estados miembros junto a las organizaciones de empleadores y las organizaciones de trabajadores para <b>cumplir con el contenido del Convenio</b>.</li> </ul>

Pese a los fuertes debates que se originaron en torno al texto del Convenio, que también se proyectaron sobre la Recomendación, su aprobación contó con un fuerte consenso que atravesó a las distintas regiones y grupos que conforman la OIT. El Convenio 190 fue aprobado por casi la totalidad de delegadxs ante la Conferencia de la OIT, registrando mayoritariamente abstenciones y votos en contra por parte del grupo de empleadores. En el caso de los gobiernos y lxs trabajadorxs el consenso fue casi total, ya que tan solo cinco gobiernos se abstuvieron (El Salvador, Malasia, Paraguay, la Federación Rusa y Singapur) y solo un representante de trabajadores se pronunció en contra (Malasia). Los países que lo ratificaron, de acuerdo al orden cronológico en el que lo hicieron, son: Uruguay, Fiji, Namibia, Argentina, Somalia, Ecuador, Mauricio, Grecia, siendo Italia el último que lo hizo, al momento de presentar esta guía, el día 29 de octubre de 2021. Estos gobiernos, a partir de la ratificación, deberán poner en marcha las leyes y medidas necesarias para prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Vale decir también que hay otros países que están en distintos procesos de avances en su ratificación por lo cual, la información al respecto es dinámica.

El Convenio 190 es parte de un proceso iniciado en las últimas décadas, cuyas proyecciones se han dado, con distinto grado de avance, tanto en el plano nacional como internacional. Desde la adopción de convenciones internacionales que contienen normas para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, hasta leyes, protocolos y negociaciones colectivas que establecen disposiciones mucho más específicas para enfrentar la violencia en el mundo del trabajo.

**Puede ser útil para las organizaciones de trabajadorxs hacer un listado y tener a mano la normativa vigente en sus contextos locales, regionales y nacionales. Hacer esta síntesis o repaso es una tarea que puede aportar a hacer uso de estas normas como herramientas para la acción.**

Ahora bien, cabe preguntarse si es factible construir relaciones de trabajo completamente libres de violencia y acoso. Es decir, ¿es posible que las relaciones intrínsecamente desiguales entre trabajadorxs y empleadorxs puedan llegar a liberarse por completo del ejercicio de violencia y acoso por parte de estos últimos sobre aquellos? La respuesta a este interrogante está fuera de los alcances de esta guía, aunque sí es fundamental destacar que el Convenio 190 pone en cuestión el modo de ejercicio de dicha violencia y acoso. Prevenirla, detectarla y abordarla constituyen acciones encaminadas a generar mayores condiciones de igualdad en todos los ámbitos, incluyendo la discriminación por identidad de género.

En este sentido, dicho Convenio se convierte en una especial oportunidad para las organizaciones sindicales tanto para exigir su ratificación así como para demandar su reglamentación en los países en los que se haya ratificado. Como veremos a continuación, su particularidad y potencia radica en la amplitud e integralidad de las definiciones que aporta en materia de relaciones laborales, formas que puede adoptar un hecho de violencia y acoso, sujetos que pueden ejercerla y/o ser víctimas de ellas, así como de la variedad de contextos en los que puede ocurrir. Esto conlleva el desafío para lxs trabajadorxs de diseñar herramientas que permitan prevenir, detectar y abordar cualquier situación de violencia o acoso en relación con el trabajo.

## ¿QUÉ PAÍSES RATIFICARON EL CONVENIO 190?

La consulta sobre los países que ratificaron el Convenio 190 se puede realizar en el siguiente sitio proporcionado por la OIT:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300\\_INSTRUMENT\\_ID:3999810](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300_INSTRUMENT_ID:3999810)

## 2- ¿Qué es la violencia y el acoso en el mundo del trabajo?

El Convenio 190 de la OIT define a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo como:

*“un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género” (artículo 1, Convenio 190).*

### ¿Qué aportes realiza el Convenio 190 con esta definición y por qué es tan importante?

A continuación, presentamos el aporte específico que hace el Convenio 190 con la definición de violencia y acoso en el mundo del trabajo, su significado y ejemplos posibles para ilustrar cómo se expresa en la realidad cotidiana:

¿QUÉ DICE EL C190?	¿QUÉ SIGNIFICA?	¿POR EJEMPLO...?
<b>“hechos y amenazas de tales hechos”</b>	considera un hecho de violencia o acoso consumado pero también, aquellas expresiones con la promesa de causar un perjuicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» la agresión física de un paciente a una enfermera</li> <li>» la amenaza de despido de un jefe a su secretaria si no acepta una salida extralaboral</li> <li>» la agresión verbal por whatsapp</li> </ul>
<b>“que se manifiesten una sola vez o de manera repetida”</b>	que el hecho o la amenaza de un hecho se manifieste una sola vez es suficiente para considerarlo un hecho de violencia o acoso; esta concepción rompe con la idea de que para que un hecho sea considerado violento, debe repetirse sistemáticamente; aún cuando un hecho violento ocurre una sola vez, puede generar un efecto duradero en la persona que lo padeció.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» burlas</li> <li>» insultos</li> <li>» portazos</li> <li>» gritos</li> <li>» golpear o revolear objetos</li> <li>» agresiones físicas</li> </ul>
<b>“daño físico, psicológico, sexual o económico”</b>	no se contempla solo el daño físico, sino otros tipos más “invisibles” o más naturalizados; un hecho de violencia o acoso puede generar un daño físico, por ejemplo, pero también puede darse una interrelación entre los distintos tipos de daños.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» lastimaduras</li> <li>» enfermedades</li> <li>» depresión</li> <li>» ansiedad</li> <li>» baja de autoestima</li> <li>» cambios en el patrón de vestimenta</li> <li>» estancamiento en la carrera profesional</li> </ul>
<b>“incluye la violencia y el acoso por razón de género”</b>	es la violencia y el acoso que se ejerce sobre alguien por su condición de sexo o género, incluyendo el acoso sexual; ¿por qué la distingue? Porque reconoce que el género es una fuente de desigualdad producto de la forma en que se estructuran las relaciones de poder entre los géneros en nuestra sociedad y, por lo tanto, este tipo de violencia y acoso puede ser ejercido también en una situación de trabajo o como resultado de ella.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» no contratar a alguien por la posibilidad de que tome una licencia por embarazo</li> <li>» despedir a alguien por su orientación sexual</li> <li>» negar la recategorización de alguien a un puesto de mayor jerarquía o directamente no contratarlo por motivos basados en estereotipos de género (“las mujeres no tienen capacidad de liderar” o “esos trabajos no son para mujeres”)</li> </ul>
ÁMBITO DE APLICACIÓN		
<b>“mundo del trabajo”</b>	el trabajo va más allá del espacio físico y el lugar del trabajo: el espacio público, el trabajo en el hogar, las actividades de capacitación y/o formación también conforman el mundo del trabajo; abarca cualquier situación de trabajo, sea dentro del plano formal o informal, público o privado, entre jefxs y subordinadxs o entre pares, así como bajo cualquier modalidad contractual;	<ul style="list-style-type: none"> <li>» trabajadorxs por cuenta propia de un municipio</li> <li>» funcionarixs de gobierno con contrato de trabajo estable y permanente</li> <li>» vendedorxs ambulante del transporte público</li> <li>» trabajadora de cuidado sin contratación formal</li> <li>» trabajadorxs de la salud de hospital público</li> <li>» trabajadorxs desempleados en busca de trabajo</li> <li>» capacitaciones “obligatorias” en salud por fuera del horario laboral</li> <li>» trabajadorxs de la salud de ambulancias</li> <li>» estudiante de carrera de salud “pasante” en hospitales o centros de atención.</li> </ul>

El Convenio 190 establece que los Estados Miembro para poner en práctica la letra de dicho Convenio y de la Recomendación 206, deberán adoptar un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Para cumplir con esto, el artículo 4 establece que se adopten medidas que:

- » **prohíban legalmente la violencia y el acoso y que las políticas aborden la violencia y el acoso, para prevenirla y combatirla;**
- » **desarrollen mecanismos de control y de seguimiento;**
- » **velen porque las víctimas tengan acceso a vías de recurso, reparación y a medidas de apoyo;**
- » **prevean sanciones así como desarrollen herramientas, orientaciones y actividades de formación y educación y también de sensibilización;**
- » **garanticen la existencia de medios de inspección e investigación para los casos de violencia y acoso.**

## — Derecho a la igualdad y a la no discriminación en el empleo y la ocupación

El Convenio 190 establece que todos los Estados miembro deberán adoptar medidas que garanticen el derecho a la igualdad y a la no discriminación en el empleo y la ocupación que incluya especialmente a las trabajadoras, así como a otras personas pertenecientes a uno o varios grupos vulnerables o a grupos en situación de vulnerabilidad que estén afectados de manera desproporcionada por la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (artículo 6, Convenio 190). Esto quiere decir que es necesario que los Estados presten especial atención a personas o grupos en una situación de fragilidad o vulnerabilidad preexistente. Así y solo por mencionar algunos ejemplos podríamos pensar en quienes estén afectados por contrataciones informales, así como quienes sean discriminados por no cumplir con los estereotipos hegemónicos (aceptados o validados socialmente) en materia de clase, orientación política, raza, nacionalidad, género, orientación sexual, edad, entre otros.

### LA LIBERTAD SINDICAL Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN EL CONVENIO 190

La Recomendación 206, en su artículo 4, establece que los Estados Miembro deberán promover el derecho tanto a la **libertad sindical** como a la **negociación colectiva**. ¿Qué quiere decir esto? Que las garantías del Convenio 190 no pueden ser efectivas sin el pleno goce de otros derechos tales como la posibilidad de ejercer libremente la actividad sindical así como de negociar colectivamente. Para ello, dicha Recomendación sugiere a los Estados Miembro adoptar medidas que por un lado, fomenten el reconocimiento del derecho de negociación colectiva en todos los niveles y por otro lado, apoyen dicha negociación mediante la recopilación y divulgación de información sobre tendencias y buenas prácticas con respecto al proceso de negociación y el contenido de los convenios colectivos de trabajo. El respeto a la libertad sindical y a la negociación colectiva se extiende tanto a lxs trabajadorxs del sector privado como a los del sector público.

Es decir que, no solo basta con ratificar el Convenio 190 y la Recomendación 206, sino que la forma de prevenir y combatir esta problemática será posible en el marco de una estrategia integral en donde tanto las medidas como las políticas públicas tengan el mismo objetivo así como se garantice el pleno ejercicio del derecho de libertad sindical y negociación colectiva.



### 3- Violencia y acoso en el mundo del trabajo: ¿Quiénes la ejercen? ¿Quiénes la reciben? ¿Dónde y cuándo ocurre?

Una de las características de este Convenio es su concepción amplia de sujetos protegidos y de situaciones en las cuales puede producirse la violencia y el acoso. Esta amplitud permite extender la protección a personas y situaciones que generalmente quedan por fuera de las regulaciones locales. Así, el Convenio 190 en articulación con la Recomendación 206 posibilita una revisión de las concepciones de la violencia y el acoso, de los sujetos que la padecen y de los ámbitos en los que ocurre en cada uno de los marcos normativos nacionales.

#### — ¿A quiénes protege este Convenio?

*“a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.” (artículo 2 Convenio 190).*

Algunas de las novedades que trae el Convenio refieren a la inclusión de sujetos que suelen quedar por fuera de las normativas laborales por no cumplir con los “requisitos” que las mismas exigen para calificar a alguien como “trabajadorx”. Así, no solo es trabajadorx y requiere protección quien se encuentra en un empleo registrado en el sistema de seguridad social, sino cualquiera que trabaje independientemente de la forma contractual que ese empleo adopte. Además, aclara que aplica a todos los sectores: público, privado, de la economía tanto formal como informal, sea en zonas urbanas o rurales (artículo 2, Convenio 190). Pero va más allá:

#### “INCLUIDOS LOS PASANTES Y LOS APRENDICES”

Esto implica la protección de quienes se encuentren en procesos de formación y/o aprendizaje en el marco de una situación de trabajo. Algunos ejemplos son las prácticas de estudiantes de medicina o futuros docentes llevan a cabo en los hospitales o escuelas, respectivamente. Al mismo tiempo, es posible que la condición de “aprendiz” se encuentre encubriendo formas de empleo precarias.

#### “TRABAJADORES DESPEDIDOS”

Luego del despido pueden seguir existiendo situaciones que vinculen al trabajadorx con su anterior empleadorx: ir al lugar de trabajo a retirar sus objetos personales, cobrar salarios adeudados o indemnizaciones, promesas de volver a contratarlos “a cambio de...”, etc.

#### “LOS VOLUNTARIOS”

Se trata de tutelar a un sujeto específico que no cuenta con una relación laboral ni recibe una retribución a cambio y sin embargo se encuentra trabajando. Algunos ejemplos pueden ser voluntarios

para ONGs, para actividades artísticas o recreativas de hospitales, voluntarios en cooperadoras de escuelas u hospitales, incluso el sector público puede apelar, para determinados casos, a esta fuerza de trabajo a veces, con promesas de empleos futuros.

#### LAS PERSONAS EN BUSCA DE EMPLEO Y LOS POSTULANTES A UN EMPLEO

Quienes buscan empleo y pasan por diferentes procesos de preselección resultan ser uno de los eslabones más débiles de la cadena, ya que no se encuentran cubiertos por las normativas laborales pero en las instancias de selección pueden aparecer muchas situaciones de violencia y acoso que excluyen a un sector de la fuerza de trabajo y condicionan el ingreso de quienes son elegidxs.

#### INDIVIDUOS QUE EJERCEN LA AUTORIDAD, LAS FUNCIONES O LAS RESPONSABILIDADES DE UN EMPLEADOR

Refiere a personas de cargos jerárquicos que muchas veces quedan por fuera de la normativa que comprende a la categoría de “empleadxs”.

#### — ¿De quién o quiénes se protege a los trabajadores y otras personas en el mundo del trabajo?

De cualquiera que cometa un acto de violencia o acoso ya sea de forma vertical u horizontal. Tanto de personas con las cuales se trabaja como por tercerxs, sean usuarixs, clientes o pacientes.

**Violencia y acoso vertical (superior-subordinado/a):** es la violencia y el acoso ejercidos por alguien que ocupa un puesto superior en la cadena de mando (empleadorxs, jefs, capataces, supervisorxs, encargadxs generales o específicos de un sector). Se trata de manifestaciones que involucran un elemento de poder extra relativo a la jerarquía existente en el lugar de trabajo. La misma puede asumir muchas formas: quite de tareas, presión sistemática para quedarse después de horario o asumir más tareas, generar condiciones de aislamiento, propiciar burlas o malos tratos, desmerecer sistemáticamente la tarea que se realiza, el menosprecio, el maltrato verbal y las amenazas, acoso sexual, entre otras. Una forma en la que puede expresarse es la marginación de promociones de trabajadorxs por su orientación política (por ejemplo, sobre afiliadxs a determinado partido político o pertenencia a algún movimiento social). Algunos elementos importantes a tener en cuenta sobre sus efectos refieren al disciplinamiento sobre quien recibe el daño y el resto de lxs compañerxs de trabajo. Se trata además, de una violencia y acoso más difícil de denunciar porque puede tener consecuencias sobre el propio empleo.

#### ¿QUÉ IMPLICA SOSTENER QUE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO PUEDEN TENER EFECTOS DISCIPLINADORES SOBRE EL COLECTIVO DE TRABAJADORXS?

Toda violencia y acoso genera un daño sobre quien la padece. Ese daño puede proyectarse hacia otrxs trabajadorxs debido al miedo que provoca la posibilidad latente de sufrir un acto de violencia o acoso. Es por ello, que muchas veces la violencia y el acoso contra un solx trabajadorx impacta disciplinando al resto, silenciando reclamos o incluso denuncias. Si se trata de actos sistemáticos de violencia y acoso vertical contra trabajadorxs y activistas gremiales (malos tratos, sobrecarga laboral, obstáculos en la carrera) es posible que este daño impacte sobre una merma en la organización y acción colectiva. A su vez, esta merma genera una situación desventajosa para continuar peleando contra estas mismas prácticas violentas.

La violencia y el acoso vertical puede constituir un verdadero círculo de violencia sobre algunxs trabajadorxs. Antes de evidenciarse la violencia y el acoso, las jefaturas pueden avanzar incluso haciendo sentir importante al trabajadorx, resaltando lo necesario de su tarea, la relevancia de poner voluntad para generar un mejor servicio de salud o educación o atención en general. Este tipo de situaciones genera sobrecarga de tareas, extensión del horario de trabajo, polifuncionalidad y, recién cuando lxs trabajadorxs ponen un límite o freno a esta situación, son más explícitas las manifestaciones de la violencia y el acoso. Sin embargo, durante todo el período previo, lo que operó sobre lxs trabajadorxs no fue el reconocimiento de su labor y/o un intento por llevarles a un mejor rendimiento, sino violencia y acoso.



**Violencia y acoso horizontal (entre pares):** Es la violencia y el acoso que ocurre entre pares.

Tiene que ver con la forma en que se trasladan al mundo del trabajo los estereotipos y roles construidos y asignados por fuera del ámbito laboral (discriminación por género, nacionalidad, edad, etc). Se trata de mecanismos de segregación y justificación de los comportamientos de otras personas mediante prejuicios. Algunos ejemplos pueden ser: acusar de no tener compromiso con el trabajo o ganas de trabajar a una compañera que está faltando mucho porque es víctima de violencia doméstica o de “flojo o poco masculino” a un trabajador que decide no trabajar si no cuenta con la protección adecuada provista por el empleador. También puede expresarse mediante burlas o maltratos a compañerxs por su condición de clase (por el lugar en el que vive, por ejemplo) o su nacionalidad (por ejemplo, acusando a compañerxs inmigrantes de “quitarles” los puestos de trabajo). En estos casos quien provoca el daño puede ser a un individuo o un conjunto determinado de trabajadorxs.

Asimismo, la propia organización del proceso de trabajo muchas veces genera competencia entre trabajadorxs y favorece situaciones de hostilidad interpersonal. También puede ser fomentada desde las jefaturas para gestionar el control dentro de un espacio de trabajo. Algunos ejemplos de esto pueden ser: premios o incentivos acotados por productividad o rendimiento, o diferentes formas de arbitrariedad en el trato, en la asignación de tareas o en los criterios de promoción de trabajadorxs.

Las formas particulares de estas violencias incluyen el hostigamiento, el aislamiento o la burla. Es preciso visibilizar las formas horizontales de la violencia laboral para actuar en consecuencia. Por ello, es necesario detectar no sólo quién o quienes llevan adelante la manifestación de la violencia y el acoso, sino también, las condiciones en las que se produce y si hay jefaturas interesadas, activa o pasivamente, en que la misma se explicito o profundice.

**Violencia y acoso de tercerxs:** La violencia y el acoso por tercerxs es aquella que es ejercida por personas que no se encuentran en situación de trabajo con quien sufre el daño. Puede generarse:

— por usuarixs o clientes o pacientes o sus grupos familiares que interactúan con el sujeto dañado en situación de trabajo. Su introducción en el C. 190 busca explicitar que estos terceros también forman parte del Mundo del trabajo y lxs trabajadorxs tienen derechos a NO sufrir esas violencias y acosos.

#### **Violencia y acoso de pacientes o familiares de pacientes**

En los servicios públicos, y especialmente en los servicios de salud, es posible que la violencia y el acoso sean ejercidos por pacientes o por familiares de los mismos. Muchas veces, sucede que lxs trabajadorxs que brindan atención a paciente y/o a su grupo familiar pueden ser agredidxs o acosadxs porque: a) el paciente está en una situación compleja de salud física y/o emocional; b) se le comunicó una mala o difícil noticia respecto a su salud o a la de un familiar o; c) porque no se puede cumplir con esa demanda en ese momento por falta de recursos o personal. El Convenio 190 contempla este tipo de situaciones y le da protección a lxs trabajadorxs involucrados en ellas.

— por personas que dañen a quien se encuentra en situación de trabajo aún cuando la interacción entre ambos no refiera a esta situación. Se busca visibilizar la violencia y el acoso que pueden acontecer en la vía pública (inc F, art. 3, C. 190), ya sea a trabajadorxs que trabajan allí como a quienes van o vuelven de sus tareas. El Convenio 190 establece que la protección continúa en estos espacios y deben ser contemplados dentro de las políticas y estrategias que se elaboren para hacerlo efectivo.

#### **La vía pública como espacio de trabajo**

Muchas veces, el desarrollo de la tarea implica que el lugar de trabajo sea la vía pública. Esta situación puede involucrar a servidorxs públicos (agentes de tránsito, personal de salud que trabaja en ambulancias o que van a domicilio, agentes de correo, etc.); a empleadxs formales (conductorxs de transporte público, etc); empleadxs de la economía informal (vendedorxs ambulantes del transporte público o de la vía pública, etc.). El Convenio 190 prevé una protección para estas situaciones.

#### **Protección del Convenio 190 frente a la violencia doméstica**

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo también incluye situaciones de violencia perpetradas por miembros del grupo familiar o vínculos primarios del trabajadorx. El daño puede provenir de las propias relaciones interpersonales que construye cada individuo. Se trata en términos generales de violencia doméstica. Estas violencias condicionan la vida laboral y muchas veces requieren una protección específica en el lugar de trabajo.

## ¿CUAL ES EL IMPACTO EN EL TRABAJO DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA?

Si bien la violencia doméstica no ocurre en situación de trabajo, la misma genera un fuerte impacto sobre la persona y su desarrollo en el ámbito laboral. Esto puede implicar un nivel de ausentismo mayor o la imposibilidad de cumplir con plazos u objetivos de trabajo preestablecidos. Incluso, es posible que debido al impacto que la misma tiene en el empleo, se monten sobre ella situaciones de violencia y acoso en situación de trabajo. Algunos ejemplos pueden ser maltratos, agresiones o descalificaciones debido a faltas continuas o diversas dificultades para concentrarse en las tareas.

### ¿Dónde y cuándo se realiza la protección?

El Convenio 190 busca proteger todos los espacios donde se realice la situación de trabajo ya que "se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo" (artículo 3, Convenio 190).

Se trata de un convenio que especifica y extiende la protección no sólo a los **QUIÉNES** sino también a los **DÓNDE** y a los **CUÁNDO**

- » en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;

Aún cuando el lugar de trabajo sea un domicilio particular, una empresa, la vía pública o el corredor de un hospital.

- » en los lugares donde se paga al trabajador, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;

Aún cuando las actividades se realicen dentro o fuera del horario de trabajo, dentro del lugar de trabajo o fuera de él.

- » en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;

Aún cuando se trate de actividades obligatorias o voluntarias, que se realicen con o sin el consentimiento del empleadorx, como por ejemplo: una fiesta de la empresa, del hospital, de fin de año, etc.

- » en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;

Aún cuando se trate de cualquier comunicación por mail institucional o personal, por whatsapp o cualquier otra red, afiches en el lugar de trabajo o señalética.

- » en el alojamiento proporcionado por el empleador,

Aún cuando la contratación del mismo se haya realizado a nombre del trabajadorx. Esto podría suceder en el marco de un viaje vinculado al trabajo o en el marco de una relocalización de personal en zonas rurales.

- » en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Aún cuando el trayecto esté a cargo del trabajadorx, sin importar la forma en la que se realice, ni el tiempo que dure.

Conocer los **QUIÉNES**, **CUÁNDO** y **DÓNDE**, permiten llevar adelante una acción sindical consciente y basada en criterios objetivos. Cada situación de trabajo va a llevarse adelante en contextos específicos y las formas de violencia y acoso pueden variar. Es parte de la labor sindical construir las preguntas que logren avanzar con pasos seguros en este terreno no solo para defender de la mejor manera a quienes sufren un daño, sino también porque la magnitud de ese daño puede incluso afectar la organización colectiva dificultando las condiciones de acción para llevar adelante defensas futuras.

### ¿Cuáles son los impactos directos e indirectos de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo sobre lxs trabajadorxs?

Más arriba se mencionaron las diferentes formas que puede asumir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Se profundizó sobre las violencias interpersonales, pero además sobre aquellas violencias propias de la organización interna que construye y reproduce el proceso de trabajo.

Efectivamente, la propia forma en que se organiza el trabajo puede constituirse en un espacio propicio para la violencia y acoso al tiempo que generar en sí mismas formas de violencia y acoso. La sobrecarga de tareas, la arbitrariedad en la selección y promoción dentro de un ámbito de trabajo, la precarización de las condiciones de trabajo, el hacinamiento, la intensificación de los ritmos, son factores de riesgos psicosociales para lxs trabajadorxs.

**Los riesgos psicosociales son parte del mundo del trabajo y se relacionan con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea que por sus características pueden afectar tanto la calidad del trabajo como la salud (física, psíquica, mental y social) de quien trabaja.**

Pensar la problemática desde los riesgos psicosociales, permite colectivizar la situación. No se trata de personas proclives al estrés, o a enfermarse. Se trata de pensar ambientes que estresan o enferman y dirigir sobre ellos la acción gremial.

Desde esta perspectiva, puede pensarse la violencia y el acoso en términos interpersonales y al mismo tiempo contextualizarla en un espacio determinado que la favorece o potencia. Incluso puede no explicitarse ninguna situación de violencia interpersonal, y aún así presentarse riesgos psicosociales que enferman y proyectan hacia afuera del trabajo formas de violencia. Cabe señalar, que no sólo impactan en la organización del trabajo sino en la vida toda de lxs trabajadorxs.

Una vez explicitada la situación de violencia y acoso, el impacto se genera en dos niveles a la vez. Un nivel individual, sobre el cuerpo de quien sufrió el daño, y un nivel colectivo que refiere al impacto que ese acto de violencia o acoso tiene sobre el grupo de trabajo en cuestión. En algunos casos, la violencia toma una forma política y se dirige justamente contra quienes se organizan para reclamar por mejores condiciones de trabajo (activistas, delegadxs gremiales, etc). El impacto colectivo frente a este hecho puede ser la baja en la participación

o afiliación sindical debido a la posibilidad de represalias. Al mismo tiempo este tipo de violencia y acoso genera situaciones desventajosas para la detección de riesgos psicosociales, su denuncia y monitoreo.

Para finalizar, es importante resaltar, que en el Convenio 190 se destaca que la salud laboral es un derecho. Además, mencionar el rol fundamental de inspección del trabajo que deben llevar adelante los órganos estatales destinados a tal fin, para controlar y/o exigir el cumplimiento de la legislación nacional como internacional en lo que respecta a higiene, seguridad y salud laboral. Incluso, es importante que en los lugares de trabajo se desarrollen e implementen políticas de higiene y seguridad laboral que contemplen todos los riesgos físicos, biológicos así como los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de trabajadorxs y se trabaje en su detección y prevención.

### IMPACTOS QUE PRODUCEN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

¿Qué tipos existen?	¿Qué características tienen?	¿De qué formas los podemos reconocer?
<b>IMPACTO DEL DAÑO SOBRE LOS INDIVIDUOS</b>	Las situaciones de violencia y acoso impactan sobre la salud de trabajadorxs, entendiendo salud de modo integral (psicofísico y vincular)	<ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>ausentismo</b></li> <li>» <b>malestares y enfermedades: estrés laboral, ansiedad, depresión, problemas físicos (dolores musculares, sarpullidos, etc.)</b></li> <li>» <b>pérdida de vínculos</b></li> <li>» <b>fricciones familiares</b></li> <li>» <b>renuncia</b></li> </ul>
<b>IMPACTO DEL DAÑO SOBRE EL GRUPO DE TRABAJO</b>	Toda situación de violencia y acoso puede involucrar de alguna manera al colectivo de trabajadorxs que van desde el miedo a que les pase lo mismo, hasta la empatía. Así, hay un impacto colectivo que también debe atenderse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>de aislamiento quien está siendo violentado</b></li> <li>» <b>acciones u omisiones que avalen la violencia</b></li> <li>» <b>tensión en el espacio de trabajo</b></li> <li>» <b>irritabilidad colectiva que propicia más hechos de violencia</b></li> </ul>
<b>IMPACTO DEL DAÑO SOBRE LA ORGANIZACIÓN SINDICAL</b>	Si la violencia y el acoso además se lleva adelante contra quien denunció o realizó una queja por condiciones de trabajo, o lleva adelante acciones de activismo gremial, la misma tiene implicancias profundas en el conjunto de trabajadorxs y en la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>miedo a organizarse</b></li> <li>» <b>interés en desafilarse o mantenerse lejos</b></li> <li>» <b>poca predisposición para sostener acciones de lucha como paros o asambleas.</b></li> <li>» <b>dificultad para realizar reclamos individuales o colectivos</b></li> <li>» <b>limitaciones para que el sindicato tenga representación entre esos trabajadorxs.</b></li> </ul>



**HERRAMIENTAS PARA PROMOVER  
LA ACCIÓN SINDICAL SOBRE EL  
CONVENIO 190**

Si bien el Convenio 190 no especifica las acciones que deben llevar a cabo los sindicatos para erradicar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, sí proporciona una serie de medidas que deben adoptar los Estados que ratifiquen dicho Convenio. Así, en el artículo 9, se establece que los Estados deberán adoptar leyes que exijan a lxs empleadorxs determinadas medidas. Algunas de ellas, requieren de la consulta a lxs trabajadorxs y sus representantes, tales como: adoptar y aplicar una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso (inc. b) e identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso así como adoptar medidas para prevenirlos y controlarlos (inc. d).

Si bien la responsabilidad en la adopción de estas medidas es del Estado y lxs empleadorxs, las organizaciones sindicales pueden adelantarse y planificar de antemano algunas de estas cuestiones que son útiles para el abordaje de esta problemática en los lugares de trabajo:

**— diseñar una política del lugar de trabajo relativa a violencia y acoso: esto puede implicar, por ejemplo, el diseño y la adopción de protocolos o procedimientos de actuación;**

**— identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso: por ejemplo, a partir de algunas medidas como mapas de riesgo, encuestas, espacios de discusión y debate.**

**— prevenir y controlar los peligros y riesgos de violencia y acoso: a través de acciones, como por ejemplo, las campañas de sensibilización, las formaciones / capacitaciones.**

En los apartados siguientes, se presentan algunas de estas herramientas posibles de desarrollar por las organizaciones sindicales. Además, al finalizar la guía se presenta un Anexo en el cual se especifican cuáles son las obligaciones de los Estados miembros para cumplir con las disposiciones del Convenio 190 (medidas concretas y exigencias a lxs empleadorxs) y un listado de acciones sindicales posible de desarrollar para exigir el cumplimiento de dichas obligaciones.

## 4- ¿Cómo y qué hacer para detectar y prevenir la violencia y el acoso?

Las organizaciones sindicales realizaron esfuerzos y acumularon experiencias en materia de abordaje del daño que genera la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de forma previa al dictado del Convenio 190 e independientemente de haber logrado o no su ratificación en los distintos países.

Concretamente, en términos de detección y prevención de la violencia y el acoso se pusieron en funcionamiento distintos dispositivos que demuestran mucho potencial. Clasificarlos según la funcionalidad que tienen permite volver a pensarlos, (re)descubrirlos o, incluso, desestimarlos en caso de que no se consideren aplicables en una situación o lugar de trabajo específicos.

**No se puede prevenir lo que no se conoce**, es por eso que los esfuerzos destinados a **identificar la violencia y el acoso existentes**, es decir, reconocer la expresión específica que adoptan según el ámbito de trabajo del que se trate, resulta un paso inexorable. Veremos inmediatamente algunas acciones específicas que permiten recuperar información y ponderarla, pero previo a ello, es indispensable mencionar que este paso no puede darse sin la participación, debate y reflexión de lxs trabajadorxs de base, es decir, de quienes viven en carne propia las distintas expresiones de la violencia y el acoso. Para ello, un ejercicio poderoso es pensarlas de acuerdo a la tipología desplegada en la sección anterior, es decir, pensar cómo se manifiesta y qué características asumen la violencia vertical, horizontal y de terceros. A continuación, se desarrollan algunas de las posibles líneas de reflexión.

¿A qué violencia y acoso nos referimos?	¿Qué preguntarse para detectarlas / clarificarlas?
<b>VERTICAL (DE SUPERIOR A SUBORDINADO/A)</b>	¿Qué incomodidades circulan entre lxs trabajadorxs con respecto al trato/ modo de gestión del personal jerárquico/ superior? ¿Algún sector/área evidencia mayor grado de rotación/ausentismo/enfermedades entre sus trabajadorxs? ¿Hay algún área/sector en el que sea más problemático hacer uso de licencias? ¿Es posible que alguna de estas situaciones sea el resultado de la violencia o el acoso ejercidos por parte de superiores? ¿Cómo generan/generaron esos superiores estas situaciones? ¿Qué hicieron o qué no hicieron? ¿A qué tipo de trabajadorxs reconocen y ponderan favorablemente? ¿A quiénes no? ¿Existe una distribución de tareas que pueda responder a prejuicios sobre determinadxs o tipo de trabajadorxs?
<b>HORIZONTAL (ENTRE PARES)</b>	¿Qué tipo de chistes/comentarios circulan entre compañerxs? ¿Se observan trabajadorxs no integrados en términos personales a los grupos de trabajo? (Esto es posible de observar en los espacios de descanso, los vestuarios o comedores si los hubiera). ¿Cuáles son las posibles causas de su aislamiento? ¿Qué complicidades o silencios se observan en la situación de trabajo? ¿Y en las de descanso? En actividades o sectores masculinizados preguntarse, ¿cómo se recibe a personas con identidades de género no masculinas?
<b>DE TERCEROS</b>	Si el trabajo requiere vinculación con clientes, pacientes, familiares o usuarixs, ¿qué tipo de vinculación se establece con ellxs? ¿se evidencian malos tratos? ¿qué situaciones conducen al enojo/maltrato por parte de ellos? Volveremos sobre este punto más adelante pero antes una aclaración: esta última pregunta no apunta a justificar el maltrato sino a identificar si alguna parte del proceso de trabajo se puede corregir/modificar para evitar ese tipo de situaciones.
<b>DOMÉSTICA</b>	En materia de la violencia que puede provenir de las relaciones interpersonales por fuera del ámbito laboral: ¿se observan o identifican marcas producto de golpes o ausencias recurrentes en algunxs trabajadorxs? Si se toma conocimiento de que alguien está atravesando una situación de violencia doméstica, ¿cómo se procede? ¿qué mecanismos se activan?

Ahora bien, las respuestas que puedan ensayarse sobre estas y otras preguntas posibles no son un fin en sí mismo sino un primer paso en una estrategia de identificación y reconocimiento de las expresiones que asume la violencia y el acoso, es decir de investigación y evaluación de la situación.

Elaborar diagnósticos ajustados a la realidad de cada lugar de trabajo, también implica **determinar el nivel de riesgo** que tiene cada una de las situaciones detectadas considerándolo en relación con el tipo de efectos que tiene sobre las personas que sufren los hechos y la frecuencia con la que ocurren (es decir, si es algo sistemático, recurrente o aislado).

Detectar y prevenir implica discutir, investigar y evaluar la situación en cada lugar y requiere:	
Identificar las diferentes formas que asumen la violencia y el acoso en nuestros lugares o sectores de trabajo	Determinar el nivel de riesgo que presentan para planificar acciones que permitan limitarlas, evitarlas o erradicarlas

- » b) impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público, y
- » c) se deriven de la discriminación, el abuso de las relaciones de poder y las normas de género, culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso.”

Veamos uno por uno junto a una posible dinámica de detección.

## Instrumentos para hacer diagnósticos y evaluar la violencia y el acoso desde las organizaciones sindicales

Existen diferentes instrumentos que posibilitan responder estas preguntas en el marco de la formulación de diagnósticos e investigaciones. Veamos cuáles son.

HERRAMIENTAS PARA DETECTAR, DIAGNOSTICAR, EVALUAR		
	Herramientas para identificar la violencia y el acoso	Espacios de discusión y debate
<b>MAPAS DE RIESGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» encuestas</li> <li>» entrevistas en profundidad</li> <li>» indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» comités paritarios de salud y seguridad</li> <li>» negociación colectiva</li> </ul>

### MAPAS DE RIESGO

Los mapas de riesgo son representaciones gráficas que apuntan a identificar los peligros y establecer los niveles de riesgo existentes en las áreas de trabajo. En este ejercicio es importante reconocer si hay sectores, ocupaciones y modalidades de trabajo en los que lxs trabajadorxs presentan mayores niveles de exposición a la violencia y el acoso. Es decir, se debe estudiar el lugar de trabajo sin presuponer que las formas y la intensidad de la violencia y el acoso se dan de manera uniforme.

Es fundamental aquí que, aunque se recurra a profesionales o expertxs para su elaboración (no es indispensable), las experiencias de lxs trabajadorxs que viven el día a día se consideren como un insumo primordial. Deben participar en su elaboración y validación, así como del seguimiento tanto del mapa como de las acciones que luego de identificados los peligros y riesgos asociados, se lleven a cabo para mitigarlos.

### FACTORES QUE AUMENTEN LAS PROBABILIDADES DE RIESGO

La Recomendación 206 en su disposición N° 8 brinda una serie de orientaciones para registrar los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso y sugiere que ante una evaluación de riesgo “se deberían tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales. Debería prestarse especial atención a los peligros y riesgos que:

- » a) se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo, la organización del trabajo y de la gestión de los recursos humanos, según proceda;

Prestar especial atención a los peligros y riesgos que...	¿Cómo hacerlo? ¿Qué tener en cuenta?
<b>A) SE DERIVEN DE LAS CONDICIONES Y MODALIDADES DE TRABAJO, LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, SEGÚN PROCEDA;</b>	<p>Lo fundamental es poder identificar los riesgos psicosociales asociados a la violencia y el acoso. Para ello, se pueden señalar las características del trabajo en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» la forma de contratación: ¿es estable? ¿está cubierta por el sistema de seguridad social? ¿es inestable o precaria?</li> <li>» la intensidad del trabajo: ¿qué ritmo adopta la tarea? ¿cuáles son las exigencias en términos de tiempo y productividad?</li> <li>» las condiciones edilicias / la disponibilidad de recursos por medio de las cuales se desarrolla la tarea: ¿son espacios seguros? ¿cómodos de acuerdo a la prestación de la tarea que se debe realizar? ¿se cuenta con los recursos apropiados y suficientes? ¿existen medidas de protección y seguridad laboral?</li> <li>» los modos de organizar el trabajo: ¿se trabaja en soledad? ¿en qué horarios? ¿qué posibilidades tienen lxs trabajadorxs de consultar sobre su tarea, de plantear desacuerdos, de buscar mejores formatos de acción?</li> <li>» la forma en la que lxs superiores o las oficinas de personal tratan o se refieren a lxs empleadxs. ¿qué tipo de políticas de personal se aplican? ¿cuáles son los estilos de supervisión/liderazgo más comunes?</li> </ul>
<b>B) IMPLIQUEN A TERCEROS COMO CLIENTES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, USUARIOS, PACIENTES Y EL PÚBLICO, Y</b>	<p>Como vimos tanto en el apartado 3 como al inicio de esta sección, la violencia y el acoso en relación con el trabajo puede provenir de tercerxs. Algunas actividades, como la de los servicios públicos, están más expuestas a ello y por eso, hay que prestar particular atención a la forma que adopta la vinculación con usuarixs, pacientes o el público y los elementos que pueden dar lugar a situaciones de violencia y acoso. ¿Estos elementos forman parte de la organización de la tarea? ¿De los recursos con los que se cuenta para realizar la tarea? ¿Del tiempo que se requiere para la gestión del servicio público? ¿De la demanda del público? Todo esto tiene que ver con especificar los peligros a los que se exponen lxs trabajadorxs por tratar con tercerxs. Luego de ello, será importante reflexionar sobre qué estrategias pueden pensarse para controlar estos peligros.</p>
<b>C) SE DERIVEN DE LA DISCRIMINACIÓN, EL ABUSO DE LAS RELACIONES DE PODER Y LAS NORMAS DE GÉNERO, CULTURALES Y SOCIALES QUE FOMENTAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO.</b>	<p>Esto puede incluir pensar en los tipos de violencia señalados previamente. Concretamente para el caso de los servicios públicos, es importante reflexionar sobre: ¿qué estereotipos pesan sobre lxs trabajadorxs públicos en nuestros países? ¿estas nociones impactan en las formas en la que se despliega el trabajo y la vinculación con terceras personas?</p>

## HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO

Para poder desarrollar estudios e investigaciones que permitan conocer sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, es posible contar con algunas herramientas que nos permiten medirlas. Algunas de ellas nos permiten llegar a la información de manera directa y otras nos brindan indicios para su detección.

Las **encuestas** son consultas directas sobre las situaciones sufridas. Buscan detectar: la posición jerárquica o función dentro del lugar de trabajo de quien ejerce la agresión, las percepciones acerca de las causas que motivan esa violencia y acoso y el tipo de violencia y acoso sufrido (físico / verbal / no verbal). Es importante que sean anónimas para que las personas puedan expresarse sin miedo.

Si bien las encuestas suelen ser los instrumentos más comunes para recabar información, lo cierto es que existen otras herramientas que también pueden aportar a la identificación directa sobre la violencia y el acoso. Las **entrevistas en profundidad** son una de ellas. Para su utilización, es importante detectar informantes clave de cada sector de trabajo y elaborar un guión de preguntas con anticipación para tener instancias de revisión previas al desarrollo de la entrevista, prever los tiempos y distinguir las temáticas que se abordarán. Los **grupos focales**, por su parte, también se estructuran en base a un guión de preguntas pero consisten en instancias de entrevistas grupales dirigidas por una persona que modera y orienta la interacción de los participantes como método para generar información. También requiere de una cuidadosa planificación que permita no sólo elaborar preguntas que promuevan la participación sino que se reúnan a los participantes apropiados para abordar determinado tema. Por ejemplo, las personas que hayan ingresado recientemente al lugar de trabajo no podrán dar especificaciones sobre las violencias recurrentes, pero sí sobre aquellas que estén en vinculación con el proceso de búsqueda y selección de personal.

Las mediciones indirectas son aquellas que permiten detectar los indicios de violencia y acoso que se sufren en el lugar de trabajo. Se trata de vías alternativas a las preguntas directas a partir de analizar datos que podrían considerarse indicadores de violencia y acoso. Los elementos a considerar son: ausentismo, rotación de personal, accidentes laborales o enfermedades profesionales sin factores de riesgo asociados que se manifiestan frecuentemente, incluso aquellas enfermedades o accidentes recurrentes que en apariencia no sean originadas por el trabajo, etc. También se pueden considerar las condiciones y medio ambiente del trabajo, el nivel y la composición del salario (por ejemplo, si tiene una proporción mayor asociada a factores tales como la productividad), la duración de la jornada, intensidad del trabajo, disponibilidad de recursos y condiciones físicas en las que se lleva adelante la tarea, etc. Su realización requiere del análisis de datos demandados a las oficinas de personal de cada establecimiento o de un relevamiento propio, a través de encuestas o entrevistas individuales o grupales.

## ESPACIOS DE DISCUSIÓN – DEBATE

Otro instrumento poderoso para nutrir y retroalimentar la información sobre el lugar de trabajo es la generación de espacios de discusión y debate en su interior, por ejemplo, mediante **comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo**. Estos espacios se conforman con representantes de trabajadorxs y empleadorxs y tienen como fin evaluar las condiciones de trabajo y plantear medidas de acción que contribuyan a construir trabajos seguros, que no dañen la salud. En este sentido, la violencia y el acoso como riesgo psicosocial puede incluirse como temática a abordar por estos espacios. La **negociación**

**colectiva**, por su parte, es otro de los mecanismos en los que se disputan condiciones de trabajo que tienen relación directa con la violencia y el acoso.

Asimismo, existen otros ámbitos que pueden trabajar sobre esta problemática, incluso aunque estén conformados únicamente por trabajadorxs, activistas y/o dirigentxs sindicales. Por ejemplo, las comisiones de igualdad de trato y no discriminación, las asambleas y espacios informales de discusión y debate creados en el seno de los lugares de trabajo para analizar sus condiciones. Sin importar su grado de formalidad, lo interesante de estos ámbitos es que pueden contribuir a recabar información, analizarla y establecer prioridades para el abordaje de las situaciones de acuerdo al tipo de riesgo que se haya determinado para cada una.

Finalmente, los espacios dentro o entre sindicatos, también constituyen una esfera que favorece la detección y el aprendizaje sobre otras experiencias, ya que los intercambios que allí se generan ayudan a ampliar miradas y pueden tender puentes de aprendizaje sobre acciones que se hayan llevado a cabo en realidades similares o completamente distintas.

- **ESPACIOS INTRASINDICALES** > reuniones con representantes del sindicato de distintos lugares de trabajo, reuniones con dirigentes sindicales que puedan aportar la mirada de conjunto a las experiencias en los lugares de trabajo.
- **ESPACIOS INTERSINDICALES** > esferas de discusión entre sindicatos de una misma actividad o sector, o incluso de otras distintas a modo de intercambio de experiencias y saberes.

PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO	
¿Qué obligaciones tienen los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar la implementación efectiva?
<p><b>Tomar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (inc. b art. 9, C.190)</li> <li>» identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos. (inc. c art. 9, C.190)</li> </ul>	<p>Reclamar-impulsar normas que reconozcan los riesgos psicosociales dentro de la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, así como mecanismos de control y verificación por parte del Estado.</p> <p>Construcción junto con los trabajadorxs involucradxs de mapas de riesgo que tengan en cuenta los riesgos psicosociales asociados a la violencia y el acoso.</p> <p>Puesta en marcha de herramientas para mirar la violencia y el acoso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>encuestas</b></li> <li>» <b>entrevistas en profundidad</b></li> <li>» <b>indicadores</b></li> </ul> <p>Conformar y participar de espacios de discusión-debate y articulación (o exigirlos cuando no los haya):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>comités paritarios de salud y seguridad</b></li> <li>» <b>negociación colectiva</b></li> </ul>

## Instrumentos para favorecer la prevención desde las organizaciones sindicales

Hasta acá venimos trabajando con herramientas para la identificación, detección y evaluación. Sin embargo, es necesario considerar que aunque son muy importantes, deben complementarse con medidas destinadas a prevenir las distintas manifestaciones de la violencia y el acoso. En este marco, nos preguntamos ¿cómo llegar a cada trabajadorx para favorecer la prevención, con la información que recabamos? A continuación presentamos algunas vías de actuación.

### ACCIONES DE DIFUSIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Tanto en los casos en los que contemos con un diagnóstico del lugar de trabajo como en los casos en los que no, es clave que circule la **información** y se generen dispositivos de **capacitación** que puedan orientarse hacia una práctica de prevención para transformar percepciones, miradas y comportamientos.

Prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo	
¿Qué obligaciones tienen los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar la implementación efectiva?
<p><b>Informar y capacitar sobre los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, sus correspondientes medidas de prevención y protección y los derechos y responsabilidades de las partes involucradas</b></p> <p>proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo. (inc. d art. 9, C.190)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Demandar a los gobiernos información pública y accesible referida a violencia y acoso y sus riesgos.</li> <li>» Demandar a los gobiernos espacios de formación.</li> <li>» Planificar y poner en marcha campañas de difusión y sensibilización.</li> <li>» Construir dispositivos para formaciones, capacitaciones, talleres de sensibilización</li> </ul>

Para la socialización de la información, las campañas de difusión e incluso de sensibilización constituyen un recurso valioso que es utilizado con frecuencia por los sindicatos. Las **campañas de difusión** tienen como fin llegar a la mayor cantidad de personas posibles con información que puede estar ligada a reconocer situaciones de violencia o a dar claves para saber cómo actuar ante un hecho de esta índole. En tanto, las **campañas de sensibilización** apelan a generar conciencia sobre cómo se expresa la violencia y el acoso para poder transformar esas situaciones. En general, recurren a los mecanismos sutiles en los que se expresan y a los efectos que tienen la violencia y el acoso en relación con el trabajo sobre las personas para movilizar modos de actuar a partir de ello.

En los servicios públicos es importante que las piezas de comunicación que se elijan para sensibilizar o difundir puedan estar visibles para usuarios, pacientes, beneficiarios, sus familiares o el público general. Las salas de espera, los mostradores de atención y los consultorios, por poner algunos ejemplos, son lugares propicios para que los contenidos lleguen a todas aquellas terceras personas que interactúan con lxs trabajadorxs; puede ser a través de carteles, folletos o la reproducción de videos sobre el tema en las pantallas de televisión. Para ello, es fundamental que en estas piezas se apele a las violencias y el acoso que puedan estar vinculadas a situaciones con tercerxs de modo de favorecer climas respetuosos.

En este sentido, puede decidirse que haya piezas de comunicación que apunten a distintos públicos de un mismo lugar de trabajo en función de cómo haya resultado la detección de la violencia y el acoso. Es decir, si en las actividades de investigación/diagnóstico se reconoció que un sector particular sufre determinado tipo de violencia y acoso posiblemente para lxs trabajadorxs allí comprendidos sea útil armar piezas de comunicación específicas. Lo importante es que las campañas sean significativas para lxs trabajadorxs destinatarios lo cual favorece que los recursos que se invierten cumplan los objetivos planteados.

Por otro lado, la formulación de dispositivos de capacitación sobre la violencia y el acoso en relación con el trabajo es también una acción que apunta a movilizar conciencias. Es importante considerar que las capacitaciones son tanto una acción que apele a la prevención como un espacio en el que se puede habilitar la palabra para reconocer situaciones de violencia y acoso. En este sentido, también apele a la detección. Asimismo, puede brindar herramientas para difundir los cursos de acción diseñados para su abordaje. Es decir, condensa varios objetivos:

- **Detección**
- **Prevención**
- **Abordaje**

Si bien las capacitaciones son muy poderosas, es preciso planificarlas y diseñarlas con mucho cuidado para que realmente puedan desplegar toda su potencialidad.

En su diseño se debe considerar:

- » **la planificación de contenidos que sean significativos para el lugar de trabajo del que se trate.**
- » **el público destinatario, los tiempos con los que cuentan lxs trabajadorxs para dedicarle a esta actividad.**
- » **los recursos con los que se cuenta para desarrollar las capacitaciones (salas, aulas virtuales, pizarras, etc.).**
- » **estrategias didácticas que permitan movilizar percepciones arraigadas y estereotipos, así como la participación y circulación de la palabra**

Por la particularidad de la prestación de servicios públicos, que involucra a terceras personas como usuarixs o pacientes, las instancias de capacitación pueden presentar ciertas complejidades vinculadas, por ejemplo, a la imposibilidad de que la actividad de formación pueda involucrar a todo un sector de trabajo en simultáneo. Es por ello, que la instancia de diseño de la capacitación es fundamental. Se debe tener en cuenta cómo se organiza el trabajo para poder llegar a la mayor cantidad de trabajadorxs posibles. Para ello es clave que lxs propios trabajadorxs participen o revisen su diseño y adviertan acerca de la factibilidad de llevarlo a cabo. Asimismo, es importante que la distribución del personal en las capacitaciones se realice de forma tal de habilitar espacios de confianza en los que pueda circular la palabra sin temores.

En la implementación, por su parte, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- » **la distribución de las personas a capacitar debe permitir la construcción de espacios de confianza para que en caso de que alguien quiera exponer una situación de violencia o acoso, pueda hacerlo sin temor.**
- » **los contenidos deben presentarse en lenguaje accesible para todxs lxs participantes**
- » **se debe apelar a que lxs trabajadorxs sean sujetos activos de la instancia de aprendizaje (que hagan ejercicios, participen de debates o dinámicas que se planteen, etc), previendo distintas actividades que permitan la expresión, de todxs.**
- » **Finalmente, una herramienta muy útil para repensar y mejorar las instancias de formación es la administración de encuestas de satisfacción luego de finalizados los encuentros de capacitación. En este punto, es importante que aquellas apelen a conocer la opinión de lxs participantes en relación con:**
- » **los contenidos abordados y la vinculación con las prácticas, usos y costumbres que se despliegan en el lugar de trabajo**
- » **la forma en la que se dictaron, si se lograron comprender dentro de un clima de confianza**
- » **el tiempo que se le dedicó, si fue suficiente o si se forzó a que el contenido “entre”**

#### **ALGUNAS PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR Y DECIDIR**

¿Qué cantidad de personas se pueden capacitar en simultáneo?

¿Cuáles son los recursos con los que se cuenta para el desarrollo de las capacitaciones?

¿Es posible generar confianza fácilmente para que circule la palabra? Si no es así, ¿qué estrategias se pueden desplegar?

## **5- ¿Qué hacer para abordar un hecho de violencia y acoso en el mundo del trabajo?**

Las organizaciones sindicales tienen experiencia en acompañar e intervenir en casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, hecho que permite contar con respaldo colectivo y así desindividualizar las problemáticas sociales.

Los protocolos de actuación para el abordaje de situaciones de violencia y acoso en el mundo del trabajo son una herramienta que despliegan distintos gremios para ordenar los pasos a seguir y pueden ser útiles para revisar su actuación y no caer en comportamientos enlatados, es decir, en una serie de pasos preestablecidos que no contemplen las especificidades de la situación.

Es importante que su diseño e implementación sea producto de una negociación con la parte empleadora o una iniciativa sindical que garantice la participación, incidencia y acompañamiento gremial durante todo el proceso. En caso contrario, un protocolo elaborado e implementado por la parte empleadora, puede devenir en una herramienta discrecional de disciplinamiento. En otras palabras, los protocolos patronales pueden ser una herramienta de “lavado de imagen” e implicar que las denuncias se gestionen discrecionalmente según quién es el sujeto dañado y la persona que provoca el daño.

Organizar la experiencia y actuación sindical permite pensar qué se viene haciendo, qué funcionó, qué no y evitar caer en desbordes organizativos o acciones meramente intuitivas que pueden ser infructuosas tanto para el sindicato como para la persona dañada. Una forma para empezar es reflexionar sobre las acciones que se llevan a cabo para poner en juego otras formas de actuación y reorganizar de manera más consciente aquello que se realiza. En este sentido, a continuación se presentan algunas preguntas que apuntan a advertir algunos problemas o alertas a considerar en cada momento de la actuación gremial y algunas ideas para implementar.

#### **¿QUÉ ES LA REVICTIMIZACIÓN Y POR QUÉ EVITARLA?**

La persona que fue víctima de un hecho de violencia y acoso ya se encuentra atravesando un costo emocional, personal, económico, etc, es por ello que es importante que las intervenciones gremiales no la expongan a un daño mayor, a un nuevo problema o no consideren como válido su relato o decisiones. Como se verá, es necesario mantenerse en alerta para no revictimizar ya que puede ocurrir en distintos momentos frente a la falta de algunas consideraciones.

#### **— ¿De dónde llegan las denuncias? ¿Qué canales existen para la presentación de denuncias?**

La denuncia de un hecho de violencia puede llegar de distintas formas y medios: en forma directa de quien lo padeció, mediante una tercera persona, de manera oral o escrita, anónima, etc. Incluso los gremios pueden abrir canales para que puedan presentarse algunas denuncias, por ejemplo mediante correos electrónicos específicos, a partir de espacios de encuestas o durante los encuentros gremiales o de formación.

La forma en que llegan las denuncias genera un desafío para la acción, por ejemplo si la misma es anónima o mediante tercerxs resulta más difícil tomar medidas que si es en forma directa. Puede ocurrir que la/s persona/s directamente dañadas no quieran avanzar en una denuncia a título personal por múltiples y diversos motivos, como por ejemplo el temor a la pérdida del empleo o a futuras represalias en el lugar de trabajo. En estos casos, la organización sindical puede desplegar un conjunto de protecciones que se mencionan más adelante, pero quizás no sean suficientes para que la víctima decida avanzar con el reclamo. Evitar que estas situaciones queden en la nada, requiere de una inventiva sindical que indague sobre otras maneras de abordar el tema para que cese la violencia y se modifiquen las conductas violentas que generan un daño. Incrementar la presencia gremial en el trabajo, las formaciones, campañas de sensibilización focalizadas, fomentar el diálogo entre compañerxs, pueden ser una batería de medidas indirectas que permitan, al menos, avanzar en el problema.

Sea cual sea la forma que se reciba o el canal que se establezca, es importante que, sin cerrar los distintos espacios de escucha, se socialicen los canales formales y los mecanismos de canalización.

### — ¿Quién toma las denuncias?

**Definir** estas cuestiones permite decidir quién/es será/n la/s persona/s o sector/es del gremio que asuman esta tarea: **¿Una secretaria o comisión del gremio? ¿Referente o delegadx? ¿Alguien de la comisión directiva? ¿Qué espacio de la organización va a realizar el seguimiento?** No para disociar la problemática del resto del sindicato sino para que existan personas que se aboquen y especialicen en el tema. Sucede que muchas veces los sujetos pueden tener la mejor voluntad para actuar frente a estos hechos, pero la falta de coordinación interna o de formación en el qué-hacer puede llevar a acciones contradictorias y ser perjudicial tanto para la persona dañada como para la organización gremial.

Entonces, uno de los objetivos deseables es **evitar burocracias** en la atención de las denuncias que impliquen la exposición del relato en distintos espacios **o el solapamiento** entre quienes intervienen. Para ello, resulta necesario que todos los miembros del sindicato conozcan a dónde se deriva el abordaje de estos hechos.

Una vez que se define el quién, se puede avanzar en el cómo actuar. Hecho que lleva a pensar una parte fundamental de la actuación gremial: la escucha, el acompañamiento, la no revictimización y protección.

### — ¿Cómo se recibe una denuncia? ¿Qué hacer frente al relato? ¿Qué, cómo y dónde preguntar?

Además de definir quién estará a cargo en cada una de estas situaciones, es importante saber cómo actuar. Para esto, es clave desarrollar una **escucha activa**, es decir, aprender a escuchar detenidamente qué ocurrió, dónde, hace cuánto ocurre, quién genera el daño. Este tipo de comportamiento permite evitar caer en preguntas innecesarias que se responden en el relato de quien está contando qué pasó o en lugares comunes que puedan generar un daño mayor.

Una forma de empezar el diálogo es consultarle a quien padece el daño con qué persona se siente más cómoda para hablar considerando que puede preferir expresarse con personas con determinada identidad de género, nivel de confianza construido previamente, etc. Y que las conversaciones se realicen en un **espacio seguro**, sin interrupciones, ni exponiendo a que se cruce con otros sujetos vinculados al hecho

(compañerxs, jefxs, etc). Además, es importante que se respete la **privacidad** del relato y la identidad de quien denuncia si es que así lo decide. También se puede abrir la participación de equipos interdisciplinarios en la medida que sea una opción válida para la persona afectada y ofrecer (no imponer) una asistencia legal.

Otra cuestión a tener en cuenta es clarificar los **pasos a seguir**, los tiempos del procedimiento, consultar qué desea quien denuncia, plantear algunas de las posibles soluciones a las que se puede arribar y abrir un momento para despejar las dudas. Esto resulta importante para que el espacio de denuncia no caiga en una escucha pasiva, ni implique falsas expectativas sobre el proceso que se lleva adelante.

Tomar **registro** sobre los hechos relatados durante y/o luego este diálogo, con reserva del nombre de quienes estuvieron implicados, permite contar con una síntesis que sirva como guía de seguimiento e insumo para el análisis y evaluación posterior de la actuación gremial.

### — ¿Cómo se puede proteger a las víctimas?

Existen distintos dispositivos de protección para las víctimas. Uno que viene avanzando a nivel gremial son las licencias por violencia y acoso que aplican a sujetos víctimas tanto de hechos en el trabajo como a nivel doméstico. Estas **licencias** permiten que la persona dañada se ausente del trabajo durante un tiempo sin poner en riesgo su fuente de trabajo.

Es conveniente que la forma en la cual se instrumenten no requiera una exposición mayor u otro tipo de problemas. Esto puede ocurrir en término de burocracias, por ejemplo mediante requisitos de denuncia formal en un determinado tiempo o en términos de divulgación de la licencia que se tomó. Pero también puede ocurrir si el goce de su licencia afecta el monto de su salario, por ejemplo mediante la pérdida de adicionales u otros conceptos.

*Tanto en las disposiciones del Convenio 190 como de la Recomendación 206, se designa a la **negociación colectiva** como medio privilegiado de lxs trabajadorxs para prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. En este sentido, las medidas para proteger a las víctimas pueden formar parte del contenido de una negociación colectiva y así extenderse a cualquiera a quien se aplique esa negociación para que pueda hacer uso de las mismas cuando sea necesario. Además de las licencias por violencia y/o acoso tanto en el ámbito de trabajo como en el doméstico, se pueden incluir en los convenios colectivos de trabajo las siguientes medidas:*

- **asistencia médica o psicológica**
- **asesoramiento legal**
- **otorgamiento de préstamos**
- **vivienda**
- **reubicación en otro puesto de trabajo, turno o establecimiento (en caso que la víctima lo solicite)**

Otro dispositivo es la **reubicación** momentánea o permanente de quien se ve afectado. Si bien no es lo deseable, ya que implica modificaciones en las condiciones de trabajo, en la realidad puede evitar algunas tensiones en el espacio de trabajo cotidiano.

Sean licencias y/o reubicaciones, resulta importante activar el dispositivo que se ajuste a la voluntad de quien fue dañado, y prevenir que en su reubicación o reintegro ocurran nuevas violencias producto de la denuncia o que se vea afectada por una pérdida salarial.

Un último dispositivo puede ser la **tutela laboral** de la víctima como de lxs testigos. Es decir, un resguardo legal durante todo el proceso de denuncia y "resolución" e incluso un tiempo más prolongado que impida: despidos, rebajas salariales y cambios en condiciones de trabajo a quienes se expusieron a denunciar. Si bien es difícil conseguir estas garantías, resulta más que importante en los casos de violencia vertical, ya que el poder desigual de jefxs y empleadxs puede generar consecuencias como el despido.

### — ¿Cómo se resuelve?

Las organizaciones sindicales tienen experiencia en abordar distintos reclamos que requieren de la invención en la acción y las formas de resolución. Arribar a una resolución de una denuncia de violencia o acoso es otro de los desafíos que requieren de una atención e inventiva gremial para no caer en soluciones enlatadas que tipifiquen sanciones en base a tipos de violencias. Para ello resulta importante entender que cada evento cuenta con sus complejidades.

En algunos lugares de trabajo, existen **instancias informales** en donde la conversación entre compañerxs sobre lo que ocurrió, permite avanzar en soluciones para modificar algunos comportamientos y generar mecanismos de protección colectivos. En otras experiencias, los protocolos de actuación establecen un **comité interdisciplinario** ajeno a la parte gremial y sindical que se encarga de evaluar los hechos ocurridos y emitir una resolución. También puede que esas decisiones se tomen en espacios de **negociación** o que la decisión final sea tomada sólo por la parte empleadora. Cada uno de estos espacios cuenta con sus tensiones, no obstante, una cuestión a tener en cuenta es que se garantice la atención al reclamo de reparación de la víctima y la existencia de la intervención gremial para evitar que la resolución devenga en una decisión unilateral y discrecional de la patronal que pueda generar un daño individual y colectivo mayor. Cualquiera sea la forma que adopte esta instancia, es importante que en ningún momento del proceso se generen instancias de mediación o conciliación que pongan en un mismo espacio a quien fue dañado y a quien produjo el daño.

Algunos gremios que se enfrentan a estas situaciones, empiezan a pensar soluciones que apunten a **reparar** el daño individual y colectivo que se produjo. Reparar no implica resolver un daño generado o negarlo, sino encontrar modificaciones en los espacios laborales para que no vuelva a ocurrir o alertar si se reproducen. Para esto tampoco existe una fórmula correcta, pero se puede empezar preguntándole a la persona dañada, qué le gustaría que ocurra para que su situación cambie. Además, sea cual sea su voluntad, es necesario abordar la dinámica laboral del espacio donde ocurre y pensar en clave de los mecanismos que se pueden generar para que eso cese.

Una de las formas más habituales de resolución es la aplicación de **sanciones**, que van desde suspensiones hasta el despido. En estos casos, es importante pensar qué sanción se pide, quién la ejecuta y con qué **gradualidad**, principalmente porque el poder sancionatorio es potestad de la parte empleadora quien puede llegar a usar las mismas de forma abusiva. Entonces, también es necesario que se garantice el derecho a la defensa de quien es denunciado..

Sin negar que muchas veces no se cuenta con otra forma de dar una solución, es importante tener en cuenta que la salida sancionatoria como única vía de solución, no repara ni soluciona otros problemas de fondo y, con frecuencia, implica que se reproduzca una pedagogía del miedo.

Muchas veces se piensa que las sanciones son medidas para que los sujetos aprendan a no repetir las, entiendan lo ocurrido e incluso que sea un correctivo ejemplificador para el resto. Esto no es necesariamente correcto, ya que sancionar no es sinónimo de entender qué ocurrió, por qué ocurrió, ni cómo se llegó a esa instancia. Es deseable, que al inicio de un proceso sancionatorio se incluyan espacios de formación y escucha, ya que muchas veces, no sólo no modifican las conciencias ni las conductas sino que fomentan el temor más que la reflexión.

### — ¿Qué hacer luego que se aborda una denuncia?

Así como la actuación no finaliza una vez que termina un conflicto abierto, tampoco termina cuando se cierra el proceso de abordaje y resolución de una denuncia por violencia o acoso en el mundo del trabajo.

La experiencia que surge de todo el proceso es una fuente de aprendizaje para encarar futuras situaciones. En este sentido, se puede pensar qué cuestiones mejorar, ajustar o incorporar frente a un evento en cada uno de los momentos del procedimiento. Entonces, avanzar en la evaluación de lo ocurrido como mecanismo de **revisión**, contribuye a seguir pensando y reflexionando en qué-hacer y cómo-actuar, incluyendo nuevas formas de protección y de resolución. El registro que se tome durante todo el proceso, es un insumo útil para incorporar tanto en la evaluación como en futuros casos.

Por otro lado, luego de arribar a una resolución es importante mantener el **seguimiento** del caso tanto para conocer qué dinámicas cambiar o son necesarias de seguir trabajando como para estar alerta a futuras represalias tanto contra la víctima, testigos o el colectivo. Además, desarrollar **formaciones**, campañas de sensibilización, espacios de debate y diálogo, permite avanzar sobre la problemática más allá de un hecho puntual y fomentar una mayor conciencia sobre las formas que asume la violencia y acoso y sus consecuencias.

#### PROTOSCOLOS SINDICALES PARA LA VIOLENCIA Y EL ACOSO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Distintos gremios vienen avanzando en la elaboración y aplicación de protocolos propios para actuar frente a estas situaciones. Las sugerencias que se presentaron, pueden ser herramientas útiles para avanzar en su confección o repensar su contenido.

Aquí también es importante precisar los procedimientos ante estas circunstancias, dar a conocer la postura expresa que asume el sindicato, así como los pasos a adoptar si llegara a producirse un hecho de violencia o acoso en situación de trabajo ejercido por dirigentes y/o delegadxs.

# Aportes y advertencia para organizar la actuación sindical

## Recepción de denuncias

- Directa o indirecta
- Escrita u oral
- Otros medios



01

## Atención de las denuncias

- Definir responsables
- Evitar burocracias y solapamientos
- Escucha activa
- Espacios seguros
- Mantener la privacidad de denunciante y testigos
- Clarificar cómo seguir



02

## Protección

- Licencias por violencia y acosos no burocráticas
- Reubicaciones permanentes o temporales
- Tutelas

03



## Resolución

- Medidas de reparación
- Sanciones graduales
- Espacios informales de resolución



04

## Seguimiento

- Conocer si existen represalias
- Formaciones en el lugar de trabajo
- Revisión del protocolo

05

### Alertas generales

1. No revictimización
2. Evitar procesos burocráticos
3. Resguardar a las víctimas y testigos
4. Atender a las necesidades concretas de cada hecho

## ANEXO

---

### **¿Qué se le puede exigir al Estado para el abordaje de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo? ¿Qué dicen el Convenio y la Recomendación? ¿Qué acciones gremiales se pueden desarrollar en base a ese contenido?**

Además de las acciones sindicales que se vienen desplegando para abordar esta problemática, el Convenio 190 brinda un conjunto de medidas de carácter obligatorio para los Estados miembros mientras que la Recomendación 206 avanza en algunos mecanismos para instrumentarlo. Es decir que la ratificación del Convenio, abre un conjunto de medidas que las organizaciones sindicales pueden reclamar a los Estados y que resultan útiles para abordar y acompañar los hechos de violencia y acoso en el mundo del trabajo. Conocer el contenido de esas obligaciones también permite pensar en otras herramientas gremiales para desarrollar frente a un hecho de violencia y acoso.

A continuación se presentan las obligaciones que tienen los Estados que surgen del Convenio 190, las acciones que tienen que llevar adelante para cumplir con esas obligaciones y algunas acciones sindicales que podrían llevarse adelante para exigir o impulsar la implementación efectiva de las mismas. En este último caso, no se trata de un listado exhaustivo, sino de una primera aproximación que puede servir de insumo para que cada organización gremial agregue, modifique, reflexione sobre las formas de poner en práctica el Convenio 190.

Este mismo esquema, se replica pero para las sugerencias que hace la Recomendación 206, es decir, si bien el contenido de la misma no es obligatorio, esboza algunas sugerencias para que los Estados cumplan con las obligaciones del Convenio.

## ABORDAJE DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

¿Qué obligaciones tienen los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar la implementación efectiva?
<p>» <b>Cumplir con las normas sobre violencias y acoso.</b></p> <p>Hacer un seguimiento y controlar la aplicación de la legislación nacional relativa a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (inc. a art. 10 C.190)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Actividades de difusión y/o formación para dar a conocer la normativa vigente;</li> <li>» Actividades de debate para discutir sobre la aplicación de las leyes vigentes.</li> <li>» Presentación de proyectos normativos para su regulación.</li> <li>» Reclamar la reglamentación de las normas vigentes</li> <li>» Denunciar incumplimientos ante los organismos estatales o internacionales de control</li> </ul>
<p>» <b>Propiciar canales y procedimientos de intervención, jurídicos o administrativos, para la reparación del daño y la solución de conflictos dentro y fuera de los lugares de trabajo que tengan por objetivo la protección de las víctimas</b></p> <p>Garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces, tales como (inc. b art. 10 C.190):</p> <p>i) procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo;</p> <p>ii) mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo;</p> <p>iii) juzgados o tribunales;</p> <p>iv) medidas de protección de los querellantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias, y</p> <p>v) medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y las víctimas;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Generar espacios de formación laboral;</li> <li>» Campañas de difusión a través del armado de sitios web, aplicaciones o carteleras en los lugares de trabajo para acceder a: protocolos, normativa vigente y acciones de acompañamiento sindicales;</li> <li>» Publicar/Difundir los servicios estatales de emergencia;</li> <li>» Socializar los correos electrónicos o teléfonos gremiales de emergencia;</li> <li>» Acompañar en la búsqueda de refugios y denuncias penales/policiales;</li> <li>» Socialización de los protocolos de actuación;</li> <li>» Comités mixtos para el abordaje de los hechos de denuncias;</li> <li>» Tutela laboral para tanto para quien denuncia como para quienes se presentan como testigo;</li> <li>» Licencias por violencia y acoso sin afectación del salario;</li> <li>» Reubicaciones de puestos de trabajo a demanda de la víctima;</li> <li>» Asistencia legal e integral de salud;</li> </ul>
<p>» <b>proteger la privacidad de las personas implicadas, así como la confidencialidad, en la medida de lo posible y según proceda, y velar por que estos requisitos no se utilicen de manera indebida; (inc. c art. 10 C.190)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Resguardo de la identidad de la víctima y testigos y de la información de sus testimonios.</li> </ul>
<p>» <b>prever sanciones, cuando proceda, para los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo (inc. d art. 10 C.190);</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Gradualidad de las sanciones;</li> <li>» Derecho de defensa frente a una sanción;</li> <li>» Espacios de reflexión para quienes ocasionaron un daño.</li> </ul>
<p>» <b>prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de recurso y reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces (inc. e art. 10 C.190);</b></p> <p>» <b>reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo (inc. f art. 10 C.190);</b></p> <p>» <b>garantizar que todo trabajador tenga el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, así como el deber de informar de esta situación a la dirección (inc. g art. 10 C.190).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Socialización de los protocolos de actuación;</li> <li>» Licencias específicas;</li> <li>» Seguimiento y acompañamiento;</li> <li>» Reubicaciones de puestos de trabajo a demanda de la víctima;</li> <li>» Asistencia integral de salud;</li> <li>» Acompañamiento para la derivación a refugios; Hospedaje en hoteles o viviendas sindicales;</li> <li>» Resguardo de la fuente de trabajo;</li> <li>» Asistencia económica y legal;</li> <li>» Espacios sindicales de encuentro formación y apoyo; Acompañamiento y asesoramiento en denuncias penales.</li> </ul>
<p>» <b>velar por que la inspección del trabajo y otras autoridades pertinentes, cuando proceda, estén facultadas para actuar en caso de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluyendo el dictado de órdenes que requieran la adopción de medidas de aplicación inmediata, o que impongan la interrupción de la actividad laboral en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de los trabajadores, a reserva de cualquier recurso judicial o administrativo que pueda prescribir la legislación. (inc. h art. 10 C.190)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reclamos de inspecciones del trabajo;</li> <li>» Participación gremial durante la inspección;</li> <li>» Comité mixtos salud laboral</li> <li>» Multas y sanciones a empleadorxs por incumplimientos laborales que pongan en riesgo la salud integral de lxs trabajadorxs;</li> <li>» Presentación de informes sindicales en base a encuestas y mapas de riesgos;</li> <li>» Pedido de medidas de urgente reparación;</li> <li>» Equipos de inspección sindical con capacidad de recorrer todo el lugar de trabajo.</li> </ul>

La Recomendación 206 realiza sugerencias a los Estados para un abordaje serio de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. A continuación se presentan algunas de ellas divididas por temas y vinculadas con propuestas de acciones sindicales para impulsarlas:

### REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

¿Qué sugerencias pueden tomar los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para impulsar dichas sugerencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>» el derecho a dimitir y percibir una indemnización (inc. a art. 14 R.206);</li> <li>» la readmisión del trabajador (inc. b art. 14 R.206)</li> <li>» una indemnización apropiada por los daños resultantes (inc. b art. 14 R.206);</li> <li>» la imposición de órdenes de aplicación inmediata para velar por que se ponga fin a determinados comportamientos o se exija la modificación de las políticas o las prácticas (inc. d art. 14 R.206)</li> <li>» el pago de los honorarios de asistencia letrada y costas, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales (inc. e, art. 14 R.206).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Tutela laboral para tanto para quien denuncia como para quienes se presentan como testigo;</li> <li>» Guarda del puesto de trabajo durante el procedimiento de denuncia;</li> <li>» El goce de licencias;</li> <li>» La reubicación momentánea en otro puesto de trabajo;</li> <li>» Reubicación de la persona que es denunciada durante todo el proceso;</li> <li>» Reubicación de quien ejerció violencia y acoso como forma de reparación;</li> <li>» Proponer modificaciones en las políticas patronales de gestión del personal;</li> <li>» Asistencia legal a cargo del gremio y costas a cargo de la parte empleadora.</li> <li>» Analizar su inclusión en normativa y/o políticas estatales que garanticen los medios necesarios para hacerlas efectivas.</li> </ul>

### REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y ACOSO POR RAZÓN DE GÉNERO

¿Qué sugerencias pueden tomar los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para impulsar dichas sugerencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>» apoyo a las víctimas para reincorporarse al mercado de trabajo (inc. a art. 17 R.206)</li> <li>» servicios accesibles, según proceda, de asesoramiento e información (inc. b art. 17 R.206)</li> <li>» un servicio de atención telefónica disponible las 24 horas (inc. c art. 17 R.206)</li> <li>» servicios de emergencia (inc. d art. 17 R.206)</li> <li>» la atención y tratamiento médicos y apoyo psicológico (inc. e art. 17 R.206)</li> <li>» centros de crisis, incluidos los centros de acogida (inc. f art. 17 R.206)</li> <li>» unidades especializadas de la policía o de agentes con formación específica para ayudar a las víctimas (inc. g art. 17 R.206).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Espacios de formación laboral;</li> <li>» Sitios web, aplicaciones o carteleros en los lugares de trabajo para acceder a: protocolos, normativa vigente y acciones de acompañamiento sindicales;</li> <li>» Publicación de servicios estatales de emergencia;</li> <li>» Socialización de correos electrónicos o teléfonos gremiales de emergencia;</li> <li>» Acompañamiento en la búsqueda de refugios y denuncias penales/policiales.</li> </ul>

### MITIGAR EL EFECTO DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL MUNDO DEL TRABAJO

¿Qué sugerencias pueden tomar los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar dichas sugerencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>» licencia para las víctimas de violencia doméstica (inc. art. 18 R.206);</li> <li>» modalidades de trabajo flexibles y protección para las víctimas de violencia doméstica (inc. b art. 18 R.206)</li> <li>» protección temporal de las víctimas de violencia doméstica contra el despido, según proceda, salvo que el motivo del mismo no esté relacionado con la violencia doméstica y sus consecuencias (inc. c art. 18 R.206)</li> <li>» la inclusión de la violencia doméstica en la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo (inc. d art. 18 R.206)</li> <li>» un sistema de orientación hacia mecanismos públicos de mitigación de la violencia doméstica, cuando existan (inc. e art. 18 R.206)</li> <li>» la sensibilización sobre los efectos de la violencia doméstica (inc. f art. 18 R.206)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Licencias y reserva de puesto de trabajo;</li> <li>» Reubicación o cambio de modalidad laboral;</li> <li>» Análisis de indicadores de detección de la violencia doméstica en los estudios de riesgos laborales (por ejemplo, ausentismo o renunciaciones);</li> <li>» Espacios de contención de víctimas de violencia doméstica;</li> <li>» Acompañamiento en el acceso a una asistencia integral de salud;</li> <li>» Campañas y formación en sensibilización y detección de la violencia doméstica.</li> </ul>

### MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN Y REPARACIÓN PARA QUIENES EJERCEN VIOLENCIA Y ACOSO

¿Qué sugerencias pueden tomar los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar dichas sugerencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Los autores de actos de violencia y acoso en el mundo del trabajo deberían rendir cuentas de sus actos y contar con servicios de asesoramiento u otras medidas, según proceda, para evitar la reincidencia y, si procede, facilitar su reincorporación al trabajo (art. 19 R.206)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Espacios de reflexión y sensibilización para quienes ejercieron violencia y acoso;</li> <li>» Formación en formas de reparación del daño ejercido;</li> <li>» Asistencia psicológica.</li> </ul>

### RELEVAMIENTO, REGISTRO Y ANÁLISIS SOBRE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

¿Qué sugerencias pueden tomar los Estados?	¿Qué acciones sindicales podrían llevarse adelante para exigir o impulsar dichas sugerencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Los Miembros deberían recopilar datos y publicar estadísticas sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, desglosados por sexo, por forma de violencia y acoso y por sector de actividad económica (art. 22 R.206)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Encuentros sindicales para el diseño y desarrollo de encuestas y mapa de riesgos;</li> <li>» Realización de mapas de riesgos y encuestas;</li> <li>» Socialización de los resultados;</li> <li>» Campañas de divulgación de las distintas formas que se produce y reproduce la violencia en el mundo del trabajo.</li> </ul>

## Bibliografía

---

- » **Violencia y acoso en el mundo del trabajo. Guía para facilitadoras y facilitadores. Herramientas educativas sobre el Convenio (número 190) y la Recomendación (número 206) de la OIT (2021).** Realización: Georgia Montague-Nelson y Dave Spooner. Global Labor Institute (GLI), Manchester, Reino Unido. *Documento elaborado por encargo de una coalición de Federaciones Sindicales Internacionales y la Confederación Sindical Internacional, como recurso para el movimiento sindical internacional.*
- » **Violencia y acoso en el mundo del trabajo. Libro de actividades. Herramientas educativas sobre el Convenio (número 190) y la Recomendación (número 206) de la OIT (2021).** Global Labor Institute (GLI), Manchester, Reino Unido.
- » **Violencia y acoso en el mundo del trabajo con perspectiva de géneros: casos de Brasil, Chile, Colombia, El Salvador y Perú. Informe de resultados encuesta sector salud (2020).** Investigadoras: Viviana García y Luciana Reif. Internacional de Servicios Públicos (ISP), Proyecto Kommunal.
- » **Trabajo, cuidados y violencia de género en los servicios públicos. Los casos de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México y Perú (2020).** Investigadorxs responsables: Giorgio Boccardo y Camila Miranda. Internacional de Servicios Públicos (ISP) en alianza con la Fundación Nodo XXI.
- » **Estudio regional sobre legislación y prácticas sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo (2019).** Investigadorxs: Julia Campos, Luis Campos, Mariana Campos y Jimena Frankel. Internacional de Servicios Públicos (ISP).
- » **Una guía sindical. Combatir el acoso sexual en el trabajo (2008).** CSI Confederación Sindical Internacional, Bruselas, Bélgica.



**Kommunal.**