

# REFLEXIONS ENTORN DE LA VIOLÈNCIA

## A LA FEINA

*[La deconstrucció del subjecte o quan res no és el que sembla]*

**Yolanda Bodoque Puerta, antropòloga**

### **1. Sobre l'objecte de reflexió: les violències**

Aquesta és una reflexió sobre una forma de violència: el *mobbing*. L'acotació que fem de l'objecte d'aquest petit escrit no significa que pensem en la violència com en una realitat compartimentada, ans al contrari, creiem que aquesta és, en totes les seves modalitats possibles, violència. No obstant això estem assistint, en les darreres dècades, a un canvi de la seva concepció degut bàsicament a la necessitat de desgranar-la, per comprendre les diferents maneres que té de presentar-se i de manifestar-se.

A grans trets, i per simplificar, podem dir que la violència no consentida només pot ser física i/o psíquica (aquesta darrera anomenada també simbòlica), però els graus de perversió amb què es pot fer palesa són inimaginables. De la primera, la física, la real, l'objectiva, podem dir que a la nostra societat, a la nostra cultura europea, occidental i capitalista, està castigada, o almenys les lleis i la seva aplicació contundent contra qui l'exerceix així ho expliciten. Però això no significa que estigui eradicada del tot. Històricament ha estat present de manera institucionalitzada i ha estat justificada per exercir una autoritat i un respecte mal entès; però cada cop més la intolerància i el

rebuig social envers aquesta forma de maltractament a les persones fa que sembli que caminem cap a una societat més justa, moderna i avançada (sempre en relació amb altres indrets del planeta on cada dia veiem aquesta violència ben representada en totes les seves formes gràcies als mitjans de comunicació, que s'encarreguen de reforçar-nos la idea que som una societat civilitzada). És cert?

La segona gran forma de violència és la simbòlica, o psicològica. Sense ànim de comparar l'una amb l'altra, m'atreviria a dir que aquesta és, per les conseqüències sobre la salut de les persones –que *a priori* no són observables, que no són visibles i que fàcilment es poden ocultar-, la que es pot presentar sota formes més terrorífiques per a qui les pateix. Les formes de violència simbòlica més conegudes són tres: el *mobbing* o assetjament laboral,(1) el *bullying* o assetjament a l'escola (2) i la violència contra les dones(3) (és a dir, l'assetjament sexual que tant es pot donar en l'àmbit domèstic com en l'àmbit laboral, cosa que ens pot donar una idea del grau de perversió que pot arribar a adquirir la violència i del grau de patiment a què es poden veure sotmeses les dones només pel fet de ser-ho). A diferència de la física, la simbòlica és molt característica de la nostra societat occidental i moderna, i això ens pot respondre la pregunta que ens formulàvem al final del paràgraf anterior: no, sembla que no caminem ni cap a una societat més justa ni cap a una societat més avançada.

### **2. Per què el *mobbing*?**

El nostre interès concret pel *mobbing* parteix del fet que, a diferència de les altres dues formes de violència simbòlica, que poden arribar a ser molt més evidents, aquesta s'ha convertit en una modalitat de la nostra cultura organitzativa i laboral. L'any 1980, l'alemany Heinz Leynman, des de la seva experiència a Suècia, va acotar, identificar i dotar de sentit aquest fenomen i el va definir dient que comporta una comunicació hostil i desproveïda d'ètica que administren de forma sistemàtica un o diversos individus, principalment contra un únic individu que, per això, és abocat a una situació de soledat i d'indefensió perllongada, mitjançant accions d'assetjament freqüents i persistents (estadísticament almenys un cop per setmana) i durant un període de temps llarg (estadísticament almenys durant sis mesos) (1996:4).(4)

## Ciutadans 3

Arran d'aquesta formulació, alguns països es van unir a la visualització del fenomen a través d'un llibre publicat el 1992 al Regne Unit per Andrea Adams i titulat *Workplace Bullying*. Austràlia s'hi va afegir el 1993, Sud-àfrica el 1994 i Espanya molt recentment. A la visualització s'hi ha anat afegint legislació també a la pionera Suècia(5) (1992), a Austràlia (1996), a França (1999), al Regne Unit (1992), als Estats Units (1992) i al Canadà (2003), mentre que actualment existeixen propostes de legislació tant a Bèlgica com a Espanya,(6) segons el *Workplace Bullying and Trauma Institute* (2005).(7)

El *mobbing* és un problema molt comú en moltes institucions i es manifesta com una resposta a l'individualisme, la competitivitat i les exigències del món laboral en societats complexes com la nostra. Una altra investigadora pionera del tema, Marie-France Hirigoyen (1999),(8) diu que l'assetjament moral «genera un clima d'inquietud, de por i de precarietat que s'estén a tota la societat. En aquests temps de mundialització, de reestructuracions i de fusions d'empreses, aquests procediments poden portar la gent a perdre la confiança en si mateixa i a deixar d'implicar-se en el món laboral». L'assetjament sorgeix amb més facilitat en els contextos sotmesos a l'estrès, en els quals regna una mala comunicació, i per falta de reconeixement de la feina i de la pròpia identitat professional. L'autora considera que existeixen formes d'organització empresarial perverses que «no posen cura a protegir als seus treballadors i deixen que s'estableixi un clima d'assetjament moral per indiferència». Això pot derivar en l'exempció de responsabilitat de la direcció de l'empresa i fer vàlida la frase «és la llei del mercat».

Què pot passar en una situació d'assetjament laboral? Es tracta d'un sistema de desestabilització molt precís que fa servir diferents mètodes: tècniques relacionals (9) (l'assetjador no dirigeix la paraula al subjecte assetjat, només es comunica amb ell mitjançant notes, no el mira...), tècniques de demanda de feina impossible de realitzar, tècniques punitives (al mínim error que, sota una forta pressió, comet el subjecte assetjat), o també tècniques d'aïllament destinades a impedir qualsevol mostra de solidaritat del grup de treball envers l'assetjat. Aquest viu atacs constants contra les seves competències i un clima de persecució constant contra la seva persona, i acaba pensant-se utilitzat, humiliat i incompetent. L'intent per mobilitzar estratègies de

## Ciutadans 3

protecció tant individuals com col·lectives no arriba a ser una bona solució, ja que les noves formes d'organització del treball han transformat profundament les relacions dins els grups de treball: la precarietat laboral ha comportat la intensificació de la feina, ha neutralitzat la mobilització col·lectiva i ha generat el silenci (el cadascú per si mateix): no s'entén res, no es diu res, no es veu res. La por de perdre la feina ha induït aquestes conductes de dominació i de submissió. Tot això contribueix a fer que l'assetjat acabi per sentir-se culpable del conflicte i que, com a conseqüència, desenvolupi com a mínim l'anomenada síndrome d'estrès posttraumàtic.(10)

En aquest sentit, i segons la Tercera enquesta sobre condicions del treball a la Unió Europea, publicada per l'Organització Internacional del Treball (OIT), l'any 2000 un 9% dels treballadors europeus (uns 12 milions de persones) van ser víctimes de *mobbing*. Aquesta situació, a més, deteriora tot l'entramat de relacions laborals i socials. Desapareix la solidaritat i la cooperació a l'interior de les organitzacions i s'enraren l'ambient global, cosa que afecta la productivitat i les possibilitats de desenvolupament. És a dir que el *mobbing* és producte i productor de «toxicitat laboral».(11) Per tant, fins i tot la mateixa OIT, mitjançant un informe titulat *La violence au travail* (Capel i Di Martino, 1998), el considera un problema social i de salut que ha de ser reconegut i legislat.

### **3. Però... quin és el problema *real*? La perversió de la subjectivitat**

El problema de la violència simbòlica en general i del *mobbing* en particular és precisament la subjectivitat, la seva aparent invisibilitat (no tant de les conseqüències sobre la persona afectada, sinó de les causes o de l'inici o de l'origen del problema). Així com la violència física deixa marques que visualment són irrefutables, perquè el dany físic és objectiu, la simbòlica és més subjectiva: actua des de l'atac moral, la creació del dubte i el foment de la inseguretat i, a més, forma part d'un conjunt de pràctiques erigides com a mètode de treball. Quan aquestes pràctiques traspassen la ratlla que marca la diferència entre una manera de treballar (és a dir, el foment d'unes determinades relacions laborals que condueixin a un augment del rendiment, de les vendes o de la productivitat de l'empresa) i treballar per debilitar, desestabilitzar o

## Ciutadans 3

eliminar tota persona que no encaixi dins d'aquest determinat projecte productiu d'empresa, es converteixen en pràctiques de violència simbòlica. La qüestió és si el sistema (la societat, l'empresa) està preparat per reconèixer-ne l'existència i promoure accions que permetin descobrir-la, documentar-la, oposar-s'hi i proposar, en conseqüència, mesures correctives.

Si parem una mica d'atenció ens adonem que una situació de *mobbing* existeix, pocs, perquè les víctimes s'han atrevit a denunciar-ho.(12) Això vol dir que determinades pràctiques laborals estan tan arrelades en el sistema organitzatiu que les persones del voltant (grup també anomenat *gang d'assetjament* (13) ) no han detectat que estaven presenciant una situació d'assetjament que podia acabar de manera fatal per a la persona que l'estava patint. I és que el *mobbing*, ja ho hem dit abans, té el potencial d'infringir un dany emocional extrem i conduir a quadres patològics psíquics i físics severos i incapacitants i fins i tot a la mort. No obstant això, massa sovint és emmascarat com a conflictes individuals entre les persones o com a problemes de personalitat de qui el pateix, cosa que fa que sigui silenciosament tolerat o, si més no, trivialitzat per la resta del grup.

Quan abans parlàvem de problema *real* ens referíem precisament a això: que les alarmes s'activen només quan determinades situacions són qualificades de *mobbing* i és llavors i només llavors que el problema es converteix en *real*. Això no obstant, la detecció del problema no és, de moment, la seva solució. El *mobbing* només caracteritza la situació, però no és suficient per identificar i condemnar la persona o el grup que el posa a la pràctica i, per descomptat, tampoc no és suficient per intentar eliminar determinats mètodes de treball que fomenten el desenvolupament d'aquestes pràctiques. És a dir, tota la conceptualització teòrica d'aquest fenomen està formulada des del punt de vista de la víctima i no des del punt de vista de l'assetjador o del grup assetjador i del sistema que el recolza. És així que a la major part de països europeus les conseqüències per als assetjadors (penalitzacions, càstigs o demandes de responsabilitat) no tenen res a veure amb les que han estat patint les seves víctimes.(14)

Tal com hem vist a les notes al peu referides a la legislació sueca (com a pionera) i als tímids intents per regular aquesta situació a Espanya (com a referent proper), existeix una diferència molt important a l'hora d'intentar encarar el problema. D'una banda, a Suècia, la responsabilitat primera davant una situació de *mobbing* o davant qualsevol actitud d'assetjament la té l'empresari o la persona que estigui al capdavant d'una organització, mentre que en el cas d'Espanya només es defineix la conducta i les possibles sancions a l'assetjador (si se'n pot provar la culpabilitat), però no es penalitza l'origen d'aquesta situació: l'organització empresarial, la cultura del treball...

#### **4. Què es pot fer? Obrint camins**

Davant la seva gravetat i a partir de l'anàlisi i la investigació de grups i organitzacions (que és una de les fonts de dades més important per poder encarar el problema), és necessari contribuir a alertar les col·lectivitats sobre la necessitat de portar a terme accions que condueixin a eliminar l'assetjament psicològic dels contextos laborals en particular i de la societat en general.

Els empresaris haurien de crear espais accessibles a tothom en què es pugui atendre de manera global el fenomen. Les institucions públiques i l'empresa privada haurien d'estar dotades de recursos (d'informació i detecció precoç, entre d'altres) i de personal qualificat i capacitat per actuar en el cas que hi hagi la mínima sospita: metges especialistes, inspectors de treball, psicòlegs, etc.

Els governants, a través dels legisladors, haurien de posar en marxa mecanismes punitius per a aquells empresaris (els caps de les organitzacions, siguin grans o petites, públiques o privades) que no posin a l'abast els mitjans per detectar i eliminar les situacions de *mobbing*: els culpables són els assetjadors, sí, però també aquells que, tenint els mitjans, permeten amb el silenci que la situació es faci endèmica.

Què poden fer les persones assetjades? Doncs, demanar ajuda. Aquesta pot venir des de l'interior de l'empresa o des de l'exterior. En tot cas ha de ser una solució, com diu Hirigoyen, multidisciplinària, i cadascuna de les parts que hi intervé ha d'estar al seu

## Ciutadans 3

lloc: sindicats, inspecció de treball, metges d'empresa, departaments de recursos humans, etc. La cura i la prevenció poden teixir nous llaços que contribueixin a la ruptura de l'aïllament del subjecte i poden ajudar a fer que les persones que pateixen aquestes situacions puguin gaudir de l'entorn laboral més terapèutic, en definitiva, que puguin reconstruir els llaços socials.

(1) *Mobbing* no significa literalment assetjament laboral, sinó que prové del verb anglès *to mob* que vol dir: assetjar, atropellar, maltractar o atacar. Se'l caracteritza concretament com a assetjament laboral perquè el psicòleg alemany Heinz Leynman el va utilitzar per primera vegada per descriure les diferents formes d'assetjament dins les organitzacions empresarials.

(2) *Bullying* és una altra forma de violència simbòlica que prové de l'anglès *to bully* i que significa intimidar, tiranitzar, maltractar i ofendre brutalment. El noruec Dan Olweus va ser un dels primers a estudiar el fenomen de la victimització en l'entorn escolar, que ell va anomenar *bullying*. El defineix com una conducta de persecució física i/o psicològica d'un/a alumne/a contra un/a altre/a, al qual elegeix com a víctima d'atacs repetits.

(3) També es pot utilitzar el terme *harassment* (atiament, persecució sexual, assetjament) per conceptualitzar els atacs repetits d'una persona a una altra per turmentar-la, minar-la, frustrar-la i provocar-la.

(4) Leynman, H. (1996). «Contenido y desarrollo de acoso moral/grupal en el trabajo». A: *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5 (2), p. 165-184.

(5) A Suècia, la Llei bàsica de prevenció de riscos diu que l'empresari és el responsable dels possibles riscos que puguin manifestar-se en l'àmbit del treball, tant físics com psicològics, i que per prevenir-los ha de planificar i organitzar la feina de manera que

## Ciutadans 3

garanteixi un ambient laboral saludable per al qual ha de deixar palès, mitjançant l'exercici del poder de direcció, la ferma decisió de no consentir conductes d'assetjament, i la ferma resolució d'eradicar-les mitjançant l'aplicació del poder disciplinari i del poder sancionador.

(6) L'any 2003 es van modificar alguns articles de la Ley del Estatuto de los Trabajadores i de la Ley de Infracciones y Sanciones de Orden Social, per garantir el principi d'igualtat de tracte a les persones en l'àmbit laboral. Entre d'altres aspectes es va introduir el concepte d'assetjament, definit com «tota conducta no desitjada» que atempti contra la dignitat d'una persona i creï «un entorn intimidatori, humiliant i ofensiu».

(7) <http://www.bullyinginstitute.org>.

(8) És psiquiatra i autora del llibre *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*.

(9) Marie Grenier-Pezé, «Contrainte par corps: le harcèlement moral». A: *Harcèlement et violence, les maux du travail*, Dossier de la revista *Travail, Genre et Sociétés. La revue du Mage*. 5/2001. L'Harmattan.

(10) Por i terror d'anar a la feina pel desenvolupament de sentiments específics com la vergonya i la humiliació, estat d'alerta, ansietat amb manifestacions físiques (taquicàrdia, tremolors, pèrdua del sentit de l'equilibri...), malsons, insomni, plors, trastorns psicossomàtics que poden donar lloc a actes agressius i gestos impulsius, i també restricció de la vida social i afectiva.

(11) Diversos autors (2005) *El mobbing: problema emergente para la investigación antropológica de las sociedades complejas*. México: ENAH.

(12) En referència a la violència, no fa gaire es va publicar un article a *La Vanguardia* (edició de Catalunya) signat per l'antropòleg Àngel Martínez en què afirmava amb



## Ciutadans 3

encert, i seguint la faula de Hans Christian Andersen *El vestit nou de l'Emperador*, que calen més veus que s'alcin per denunciar que l'emperador està nu.

(13) Segons Maria Parés, especialista en el tema, el *gang d'assetjament* estaria format pels col·laboradors tàcits del *mobbing*, és a dir aquells que ajuden l'assetjador a portar a terme el seu pla. En formen part fins i tot aquells treballadors neutrals, precisament per la seva no-intervenció en aquesta situació, ja que és aquesta la que propicia el desenvolupament del *mobbing* ([www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)).

(14) Recomano ferventment el relat de l'escriptor espanyol Juan José Millás sobre el cas de Nevenka Fernández (*Hay algo que no es como me dicen: el caso de Nevenka Fernández contra la realidad*, Suma de Letras, 2005). Aquest és un cas clar d'assetjament sexual i laboral que ha tingut com a resultat positiu que el tribunal va fallar a favor de la dona assetjada. No obstant això, l'única «pena» imposada al seu assetjador va ser el cessament del seu càrrec (recordem que ell va ser alcalde de Ponferrada durant molts anys pel Partit Popular), tot i que continua vivint a la seva ciutat i portant els mateixos negocis que quan era alcalde. El futur de la Nevenka, en canvi, tot i que la seva dignitat moral es va restablir, és en una ciutat del nord d'Europa.



## Ciutadans 3